

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO  
CONHECIMENTO**

**MÁRCIO THIAGO DOS SANTOS ALBUQUERQUE**

**A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA EM  
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ESTUDO DE CASO NA  
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, *CAMPUS* ARAPIRACA**

**SÃO CRISTÓVÃO  
2020**

**MÁRCIO THIAGO DOS SANTOS ALBUQUERQUE**

**A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA EM  
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ESTUDO DE CASO NA  
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, *CAMPUS* ARAPIRACA**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientador: Prof. Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão

**SÃO CRISTÓVÃO  
2020**

## **DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

A345e

Albuquerque, Márcio Thiago dos Santos

A educação a distância no desenvolvimento de Competência em Informação em bibliotecas universitárias [manuscrito] : estudo de caso na biblioteca da Universidade Federal de Alagoas, Campus Arapiraca / Márcio Thiago dos Santos Albuquerque; orientador Pablo Boaventura Sales Paixão. - São Cristóvão, SE, 2020.

113 f. : il.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2020.

1. Competência em Informação. 2. Biblioteca universitária. 3. Educação a distância. I. Paixão, Pablo Boaventura Sales, orient. II. Título.

CDU 37.018.43:004.58

CDD 371.35

**Ficha elaborada pelo bibliotecário Márcio Thiago dos S. Albuquerque, CRB-4/2052**

**MÁRCIO THIAGO DOS SANTOS ALBUQUERQUE**

**A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA EM  
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ESTUDO DE CASO NA  
BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, *CAMPUS* ARAPIRACA**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

**Avaliação: Aprovada**

**Data da defesa: 21/10/2020**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão**  
(Orientador - PPGCI/UFS)

---

**Prof. Dr. Ronaldo Nunes Linhares**  
(Membro externo - UNIT)

---

**Profa. Dra. Janaina Ferreira Fialho**  
(Membro interno – PPGCI/UFS)

## RESUMO

Evidencia-se que, com o avanço e a popularização das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), principalmente por meio da internet, houve grande aumento quanto a disponibilização de informação, em comparação com a capacidade de produção informacional do suporte físico. Porém, essa explosão informacional tem exigido que os cidadãos contem com competências voltadas à verificação e validação das informações pesquisadas, sendo consideradas um desafio contemporâneo. No contexto educacional, pode-se desenvolver estratégias que auxiliam no enfrentamento dessa realidade. Assim, a presente investigação tem o objetivo de mapear as dificuldades em informação dos estudantes da Universidade Federal de Alagoas, *Campus* Arapiraca, frequentadores da biblioteca, a fim de desenvolver estratégias pedagógicas por meio da educação a distância para atender as lacunas relacionadas ao processo de busca e ao uso da informação. A pesquisa apresenta abordagem quali/quantitativa, de natureza aplicada e correspondente à modalidade de pesquisa de campo, estudo de caso. Apresenta-se como locus da pesquisa a Biblioteca do *Campus* Arapiraca, sede, utilizando-se de quatro tipos de amostras no decorrer do estudo. Em todas elas utilizou-se a técnica amostral de acessibilidade ou conveniência. Fez-se o uso de ferramentas como questionários, entrevistas e grupo focal para o recolhimento de dados. Em se tratando de pesquisa decorrente de mestrado profissional em Ciência da Informação (CI), seu produto informacional trata-se de um curso introdutório para capacitação de usuários da Biblioteca do *Campus* Arapiraca na modalidade Educação a Distância. Conclui-se que o curso trouxe melhorias reais e aplicáveis no cotidiano dos discentes, que se referem à busca e ao uso de informações científicas.

Palavras-chave: Competência em Informação. Biblioteca universitária. Educação a distância.

## ABSTRACT

Advances in the popularity of Digital Technologies of Information and Communication (DTIC) – mainly through the internet, – have resulted in an increasing availability of information if compared to the capacity of production of traditional paper based supports. However, this informational boom has demanded that users put to practice their capabilities of checking and validating the searched information, which has been considered a modern challenge. In the educational context, it is possible to develop strategies that help to face this reality. Hence, the present research aims to map the difficulties related to information searching faced by the students of the Federal University of Alagoas *Campus* Arapiraca that usually use the campus' library. It has the purpose of developing pedagogical strategies by means of Distance Learning in order to fill gaps related to the process of search and usage of the information. The present research is developed in a quali/quantitative approach, of applied nature and corresponds to the modality of field search, Case Study. The library presented in the *Campus* Arapiraca was taken as subject for this research using four types of samplings throughout this study. In all of them it was performed the sampling technique of accessibility and convenience. Tools such as questionnaires, interviews and focal groups were used. Considering that this constitutes a professional master's research in Science of Information, its informational products is presented in the form of a introductory course for the training and capacitation of users of the *Campus* Arapiraca library in the modality of Distance Learning. It is concluded that the presented course brought real improvements to the daily activities of students in regard to the search and usage of scientific information.

Keywords: Information literacy. College library. Distance Learning.

## LISTA DE FIGURAS

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Figura 1</b>  | Distribuição dos Campus da UFAL.....  | 34 |
| <b>Figura 2</b>  | Parte externa da entrada da Biblioteca do Campus Arapiraca.....                         | 36 |
| <b>Figura 3</b>  | Matriz SWOT da Biblioteca Campus Arapiraca.....   | 43 |
| <b>Figura 4</b>  | Tela inicial do repositório do Campus Arapiraca.....                                    | 44 |
| <b>Figura 5</b>  | TV para informes (comunicação visual).....  | 45 |
| <b>Figura 6</b>  | Área destinada às mesas para estudo em grupo da Biblioteca do Campus Arapiraca.....     | 45 |
| <b>Figura 7</b>  | Área destinada às cabines para estudo individual da Biblioteca do Campus Arapiraca..... | 46 |
| <b>Figura 8</b>  | Computadores para consulta ao acervo da Biblioteca Campus Arapiraca.....                | 47 |
| <b>Figura 9</b>  | Página do Ambiente Virtual de Aprendizagem da UFAL.....                                 | 50 |
| <b>Figura 10</b> | Informações gerais do curso.....  | 51 |
| <b>Figura 11</b> | Tela inicial do módulo I.....   | 52 |
| <b>Figura 12</b> | Tela inicial do módulo II.....  | 53 |
| <b>Figura 13</b> | Tela inicial do módulo III.....   | 53 |
| <b>Figura 14</b> | Tela inicial do módulo IV.....  | 54 |
| <b>Figura 15</b> | Desafio referente ao módulo I.....  | 54 |
| <b>Figura 16</b> | Elemento de imagem utilizado no curso.....  | 55 |
| <b>Figura 17</b> | Sugestão de vídeo utilizado no curso.....   | 55 |
| <b>Figura 18</b> | Elemento de vídeo utilizado no curso.....   | 56 |
| <b>Figura 19</b> | Vídeo de boas-vindas gravado para o curso.....  | 57 |
| <b>Figura 20</b> | Registro da reunião com o grupo focal pelo Google Meet.....                             | 82 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| <b>Gráfico 1</b>  | Dados gerais da UAB – número de IPES por região.....                             | 29 |
| <b>Gráfico 2</b>  | Dados gerais da UAB – número de IPES por estado.....                             | 30 |
| <b>Gráfico 3</b>  | Finalidade do uso da Biblioteca.....   | 61 |
| <b>Gráfico 4</b>  | Mecanismo para seleção da fonte de informação.....                               | 62 |
| <b>Gráfico 5</b>  | Finalidade da necessidade de informação.....                                     | 64 |
| <b>Gráfico 6</b>  | Satisfação das habilidades relacionadas à busca de informação.....               | 67 |
| <b>Gráfico 7</b>  | Relevância do conteúdo do curso no apoio para pesquisas.....                     | 73 |
| <b>Gráfico 8</b>  | Clareza na linguagem empregada no curso.....                                     | 73 |
| <b>Gráfico 9</b>  | A presença de textos, imagens e vídeos torna a navegação no curso agradável..... | 74 |
| <b>Gráfico 10</b> | Expectativas quanto ao curso.....  | 75 |
| <b>Gráfico 11</b> | Frequência das questões (%) na aplicação da avaliação.....                       | 79 |
| <b>Gráfico 12</b> | Desempenho por questão (%).....  | 80 |



## LISTA DE QUADROS

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Quadro 1</b> | Documentos sobre Competência em Informação no Brasil.....              | 21 |
| <b>Quadro 2</b> | Missão, Visão e Valores.....   | 36 |
| <b>Quadro 3</b> | Distribuição de matriculados no Campus Arapiraca (Sede) em 2019.2..... | 38 |
| <b>Quadro 4</b> | Características das amostras.....                                      | 39 |
| <b>Quadro 5</b> | Etapas e instrumentos de coleta de dados da pesquisa.....              | 42 |
| <b>Quadro 6</b> | Conteúdos e habilidades abordados por módulo.....                      | 51 |

## LISTA DE TABELAS

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabela 1</b> | Distribuição dos participantes por curso.....   | 58 |
| <b>Tabela 2</b> | Distribuição dos participantes por faixa etária.....  | 59 |
| <b>Tabela 3</b> | Frequência de busca de informações dos participantes na BCA.....  | 60 |
| <b>Tabela 4</b> | Fontes de informação utilizadas com maior frequência.....   | 63 |
| <b>Tabela 5</b> | Principais dificuldades no acesso à informação online.....  | 65 |
| <b>Tabela 6</b> | Grau de habilidade em diferentes áreas do conhecimento (considerando 1 = muito ruim e 5 = muito bom)..... | 66 |
| <b>Tabela 7</b> | Avaliação de alguns tópicos referentes à BCA.....   | 67 |
| <b>Tabela 8</b> | Aproveitamento final dos participantes na avaliação da aprendizagem.....                                  | 78 |

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|         |  |
|---------|--|
| ABED    | Associação Brasileira de Educação a Distância                          |
| ABNT    | Associação Brasileira de Normas Técnicas                               |
| ALA     | <i>American Library Association</i>                                    |
| ALFIN   | <i>Alfabetización Informacional</i>                                    |
| AVA     | Ambiente Virtual de Aprendizagem                                       |
| BCA     | Biblioteca <i>Campus</i> Arapiraca                                     |
| BDTD    | Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações                  |
| BU      | Biblioteca Universitária   |
| CCN     | Catálogo Coletivo Nacional   |
| Cedu    | Centro de Educação   |
| CI      | Ciência da Informação  |
| Cied    | Coordenadoria Institucional de Educação a Distância                    |
| CNPq    | Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico          |
| CoInfo  | Competência em Informação  |
| EAD     | Educação a distância   |
| FEBAB   | Federação Brasileira de Associação de Bibliotecários                   |
| IBGE    | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística                        |
| IBICT   | Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia             |
| IES     | Instituições de Ensino Superior  |
| INFOLIT | <i>Information Literacy</i>  |
| Inep    | Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira |
| LDB     | Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional                         |
| Moodle  | Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment                   |
| Oasisbr | Portal Brasileiro de Acesso Aberto à Informação Científica             |
| PNBu    | Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias                           |
| PROMUAL | Programa de Assessoria Técnica aos Municípios Alagoanos                |
| SciELO  | Scientific Electronic Library Online                                   |
| SiBi    | Sistema Integrado de Bibliotecas                                       |
| TCC     | Trabalho de conclusão de curso   |
| TDIC    | Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação                       |

|        |  |
|--------|--|
| TIC    | Tecnologia da Informação e Comunicação                               |
| TV     | Televisão  |
| UAB    | Universidade Aberta do Brasil  |
| UFAL   | Universidade Federal de Alagoas                                      |
| UFMT   | Universidade Federal de Mato Grosso                                  |
| UFS    | Universidade Federal de Sergipe                                      |
| UnB    | Universidade de Brasília   |
| UNESCO | Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura |
| URJ    | Universidade do Rio de Janeiro                                       |

## SUMÁRIO

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>1</b>   | <b>INTRODUÇÃO.....</b>  | <b>13</b>  |
| <b>2</b>   | <b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>   | <b>17</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Aspectos históricos das bibliotecas universitárias brasileiras.....</b>                          | <b>17</b>  |
| <b>2.2</b> | <b>O movimento da Competência em Informação no contexto nacional.....</b>                           | <b>18</b>  |
| <b>2.3</b> | <b>Os desafios contemporâneos das bibliotecas universitárias e a Competência em Informação.....</b> | <b>22</b>  |
| <b>2.4</b> | <b>A relação usuário e biblioteca.....</b>  | <b>26</b>  |
| <b>2.5</b> | <b>A EaD no contexto universitário.....</b>   | <b>28</b>  |
| 2.5.1      | A EaD no contexto da UFAL.....  | 31         |
| <b>3</b>   | <b>PERCURSO METODOLÓGICO.....</b>   | <b>33</b>  |
| <b>3.1</b> | <b>Abordagem e tipologia da pesquisa.....</b>   | <b>33</b>  |
| <b>3.2</b> | <b>Lócus da Pesquisa.....</b>   | <b>34</b>  |
| <b>3.3</b> | <b>População e amostra.....</b>   | <b>37</b>  |
| <b>3.4</b> | <b>Técnicas de coleta e análise dos dados.....</b>  | <b>40</b>  |
| <b>3.5</b> | <b>Análise SWOT.....</b>  | <b>43</b>  |
| <b>3.6</b> | <b>Descrição do produto.....</b>  | <b>49</b>  |
| <b>4</b>   | <b>RESULTADOS DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO.....</b>   | <b>58</b>  |
| <b>4.1</b> | <b>Características e necessidades informacionais dos usuários da BCA.....</b>                       | <b>58</b>  |
| <b>4.2</b> | <b>Pré-teste da aplicação do produto.....</b>   | <b>70</b>  |
| <b>4.3</b> | <b>Aplicação do Produto.....</b>  | <b>72</b>  |
| 4.3.1      | Análise da avaliação do curso.....  | 72         |
| 4.3.2      | Análise da avaliação da aprendizagem.....   | 77         |
| 4.3.3      | Análise da percepção do grupo focal.....  | 82         |
| <b>5</b>   | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>  | <b>90</b>  |
|            | <b>REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>94</b>  |
|            | <b>APÊNDICE A -TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....</b>                           | <b>101</b> |
|            | <b>APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO ESTUDO DE USUÁRIOS/NECESSIDADES INFORMACIONAIS.....</b>                | <b>102</b> |
|            | <b>APÊNDICE C - ENTREVISTA DO PRÉ-TESTE DO CURSO.....</b>   | <b>105</b> |
|            | <b>APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO PRODUTO.....</b>                                     | <b>106</b> |

|   |            |
|---|------------|
| <b>APÊNDICE E - BANCO DE QUESTÕES DA AVALIAÇÃO DA</b>             |            |
| <b>APRENDIZAGEM.....</b>  | <b>107</b> |
| <b>APÊNDICE F - ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA O GRUPO FOCAL.....</b> | <b>113</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

A popularização das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), principalmente por meio da internet, tem acarretado na disponibilização de impensadas quantidades de informação, em comparação com a capacidade de produção informacional do suporte físico. Porém, essa explosão informacional tem exigido que os cidadãos contem com competências voltadas à verificação e validação das informações pesquisadas, sendo consideradas um desafio contemporâneo.

Para Fazzioni, Vianna e Vitorino (2018), nos últimos 40 anos, desde que o americano Paul Zurkowski apresentou o conceito de *information literacy*, em 1974 - que em português ganhou algumas traduções, a exemplo de Alfabetização Informacional, Competência em Informação (CoInfo) ou Competência Informacional, o cuidado dos cidadãos com a aptidão em lidar com a informação vem ganhando destaque.

Tal aptidão não é tarefa fácil diante da expressiva quantidade de informação disponibilizada atualmente, por isso vê-se na educação uma forma de enfrentar esta situação, sendo necessário desenvolver a capacidade nos indivíduos de fazer uso da informação de forma crítica e reflexiva (CARVALHO; GASQUE, 2018).

A educação é a força motriz para se chegar na desejada “sociedade educativa” que, segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) (2010), está relacionada ao conceito de aprender a aprender por meio da educação ao longo da vida. Delors (2010, p. 12), presidente da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, que organizou o relatório para UNESCO, acredita que o “aprender a aprender” deveria ser fomentado na escola, numa educação básica de qualidade, onde houvesse a possibilidade, inclusive, de imaginar uma sociedade com indivíduos sendo professores e alunos, alternadamente.

Essa concepção é muito semelhante com a visão de Paulo Freire, o qual acredita que tanto o educador quanto o educando são sujeitos do processo, pois, por meio do diálogo, enquanto o sujeito educa também é educado, assim como quem está sendo educado também educa (FREIRE, 2007).

Os avanços tecnológicos possibilitam modificações na maneira de como ensinar, como, por exemplo, a Educação a Distância (EaD). Alves (2009) fala que a história da EaD no Brasil inicia-se por volta de 1904 como ensino profissionalizante por correspondência. Mais tarde, por volta de 1930, passa pela educação via rádio. Algumas décadas depois pela televisão (TV), até chegar à *internet*. Para o autor, durante esse período foram criados ótimos programas

que contribuíram fortemente para a democratização da educação, com grande destaque para o atendimento aos cidadãos que não estão nas regiões mais favorecidas.

Quanto às características da EaD, Paixão (2016) enfatiza que, de acordo com a legislação brasileira, as relações que despertam conhecimentos entre o professor e o aluno não necessitam da presença física de ambos no mesmo local e, ao mesmo tempo, uma vez que na modalidade de EaD, esses tópicos são flexíveis.

Ao voltar o olhar para o profissional da informação, nota-se que, para que se possa popularizar a CoInfo junto aos usuários de determinados locais, como, por exemplo, as bibliotecas universitárias, é necessário que tal profissional tenha clareza sobre o paradigma da CoInfo, onde o papel do profissional da Ciência da Informação (CI) passa a ser mais o de um educador do que o de um provedor de informações (FAZZIONI; VIANNA; VITORINO, 2018).

Cabe ao profissional que trabalha em unidades de informação compreender o seu tipo de público e o contexto no qual tal unidade se faz presente. As bibliotecas estão inseridas no conjunto que compõe as unidades de informação, mas há diferentes tipos de bibliotecas que surgiram devido a segmentação do público. Entre esses diferentes tipos estão as bibliotecas universitárias que apareceram na Idade Média acompanhadas das primeiras universidades, dando início a um novo momento no qual os livros ultrapassam a barreira da religiosidade, ocupando outros territórios temáticos (MILANESI, 2013).

Na contemporaneidade, essas continuam sendo fundamentais na formação acadêmica. Porém, existe uma crescente preocupação em relação à falta de habilidades nos processos de busca e uso da informação por grande parte dos seus usuários. Nesse sentido, Gomes (2016) acredita que isso se deve à falta de frequência do uso de bibliotecas, principalmente as públicas e as escolares, cabendo às bibliotecas universitárias preencherem essa lacuna quanto à formação desses usuários.

A importância que esse tipo de biblioteca exerce foi fator determinante para que a biblioteca da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) do *Campus* Arapiraca fosse escolhida como locus da pesquisa. Tal biblioteca iniciou suas atividades em janeiro de 2007, alguns meses depois da inauguração desse *Campus*, o qual foi o primeiro a marcar presença no interior do estado de Alagoas, iniciando, assim, o processo de expansão da UFAL.

A biblioteca acima mencionada cresceu significativamente durante esses 13 anos e influenciou, positivamente, para o crescimento profissional do autor desta pesquisa, já que iniciou seus trabalhos nela como Assistente em Administração em 2008, despertando o interesse para um maior aprofundamento na área. Em decorrência disso, resultando na aprovação no vestibular em Biblioteconomia, em 2011 e, conseqüentemente, regressando para



essa biblioteca, em 2014, como bibliotecário. Todo significado que esse local tem, aliado à vontade de colaborar, foram decisivos na escolha da mesma como objeto de estudo desta pesquisa.

Ainda sobre a biblioteca em questão, mesmo com significativos crescimentos relacionados ao acervo, à quantidade de funcionários e de usuários, entre outros, percebe-se que, em relação ao espaço físico, não houve mudanças significativas de expansão, pois não há auditório, nem salas para realização de cursos, palestras, oficinas ou algo semelhante, o que impossibilita a realização de capacitações com maior frequência para os usuários da biblioteca.

Mediante o exposto é feita a seguinte indagação: como estruturar uma capacitação através da EaD para desenvolver a CoInfo nos usuários da biblioteca da UFAL *Campus* Arapiraca?

O problema em uma pesquisa é parte inicial e fundamental para a mesma, pois é ele que conduzirá a investigação a fim de encontrar soluções para tal. De acordo com Marconi e Lakatos (2010), problema é quando há uma dificuldade, seja ela teórica ou prática, em relação ao conhecimento de algo que seja de fato importante e que se espera que seja necessário encontrar uma solução.

O objetivo geral da pesquisa é mapear as dificuldades em informação dos estudantes da UFAL *Campus* Arapiraca frequentadores da biblioteca, a fim de desenvolver CoInfo utilizando estratégias pedagógicas por meio da EaD para atender às lacunas apresentadas. Os objetivos específicos que completam o estudo são:

- a) conhecer o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca *Campus* Arapiraca (BCA) quanto às suas habilidades de busca e uso da informação no ecossistema informacional disponibilizado;
- b) verificar se os usuários conhecem e/ou fazem uso dos recursos informacionais da biblioteca;
- c) avaliar as contribuições do curso oferecido na modalidade EaD por meio das percepções dos participantes.

Sendo assim, o produto informacional que esta dissertação propõe é um curso introdutório para capacitação de usuários da BCA, cujo objetivo é oferecer noções básicas de acesso e uso da informação, a fim de desenvolver, em seus usuários, a utilização de recursos informacionais com mais domínio, buscando um melhor desenvolvimento nas atividades acadêmicas. Os estudantes (usuários) da biblioteca mencionada são, inicialmente, o público-alvo do curso.

A disponibilização de um curso na modalidade EaD voltado aos usuários da BCA, que ofereça noções básicas de acesso e uso da informação, auxiliará no empoderamento informacional dos participantes.

O curso foi disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFAL, que é uma sala de aula virtual onde o aluno pode acompanhar as atividades do curso pela internet. Alguns elementos presentes no contexto da BCA foram determinantes para se propor um curso na modalidade EaD, como a falta de espaço para a realização de cursos, treinamentos, etc.; ausência de programas voltados para a educação de usuários; baixa quantidade de bibliotecários para atender à demanda, aliados à intenção de promover mais independência quanto ao uso da informação por parte dos discentes; e a importância de disseminar os recursos informacionais *on-line* que a biblioteca disponibiliza, como *e-books*, teses, dissertações, artigos, etc.

Para embasar essa pesquisa, foram utilizadas fontes bibliográficas de autores com expressividade teórica e prática na área, notadamente os estudos de Belluzzo (2018), Campello (2003), Gasque (2010; 2012), Dudziak (2003), Fazzioni, Vianna e Vitorino (2018), Valentim (2016), Cunha, Amaral e Dantas (2015), Vitorino e Piantola (2009), Gomes (2016), entre outros. As leituras destes nortearam as reflexões acerca do objeto de estudo em questão, trazendo significativas contribuições para a pesquisa.

O trabalho está apresentado em 5 seções, sendo esta a introdução. No referencial teórico são apresentados aspectos históricos das bibliotecas universitárias no Brasil, o movimento de CoInfo no contexto nacional, seus desafios contemporâneos e a relação usuário e biblioteca, além da EaD no contexto universitário.

Na parte que diz respeito à metodologia, são expostas as características principais do lócus da pesquisa, sua tipologia e abordagem, aspectos referentes ao universo e ao sujeito, amostra, coleta e análise dos dados relacionados, diagnóstico do ambiente pesquisado (BCA) por meio da análise SWOT, além de uma breve descrição sobre o produto informacional desenvolvido.

Na seção Resultados da intervenção e discussão, são apresentadas as ações desenvolvidas ao longo da intervenção realizada, além da interpretação dos resultados obtidos nas fases do estudo de usuários, avaliação do curso, avaliação da aprendizagem e percepção dos participantes por meio do grupo focal.

Por fim, são apresentadas as considerações finais sobre a pesquisa, as contribuições que o produto proporcionou aos participantes, assim como sugestões para prosseguimento da pesquisa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção são apresentados alguns aspectos históricos das bibliotecas universitárias brasileiras, assim como o movimento da CoInfo no contexto nacional e a relação desse movimento com as bibliotecas universitárias e destas com os usuários, além da importância da EaD no contexto universitário.

### **2.1 Aspectos históricos das bibliotecas universitárias brasileiras**

Para poder falar das bibliotecas universitárias no Brasil, faz-se necessário tratar inicialmente das suas origens. Nesse sentido, Fávero (2006) lembra que Portugal desempenhou forte influência na construção das elites do Brasil até o final do Primeiro Reinado, pois era comum que os concluintes dos colégios Jesuítas fossem completar seus estudos na Universidade de Coimbra ou outras universidades europeias. Algumas tentativas de criação de universidades foram feitas na Monarquia, no Império e até mesmo logo após a Proclamação da República, porém não obtiveram êxito (FÁVERO, 2006).

Em 1920, no Rio de Janeiro, capital do Brasil à época, foi criada, oficialmente, a primeira universidade do Brasil, fruto da reunião de três escolas tradicionais: a Politécnica, a de Medicina e a de Direito, por meio do Decreto nº 14.343 de 7 de setembro de 1920 que instituiu a Universidade do Rio de Janeiro (URJ) (FÁVERO, 2006). A autora acredita que, mesmo com os problemas e incongruências que ocorreram em torno da criação dessa Universidade - pois, para a autora, houve a justaposição das três escolas sem que houvesse uma maior integração entre elas -, é notória a importância que sua criação trouxe, principalmente ao reacender o debate sobre o problema universitário no país (FÁVERO, 2006).

Apenas em 1931, após anos de tentativas de criação e regulamentação da universidade, é que foi criado o regime universitário no Brasil. Houve um crescimento das universidades após 1945 e, conseqüentemente, a criação de bibliotecas ligadas às mesmas, levando o nome de Biblioteca Central. Pode-se citar como exemplo de renovação a criação da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB) em 1962, que trouxe um novo conceito de Biblioteca universitária (BU) ao mostrar-se com centralização total e não como as tradicionais bibliotecas espalhadas nas unidades de ensino das universidades (CUNHA; DIÓGENES, 2016).

A década de 1980 foi marcada pela criação de uma política pública que objetivava o desempenho regular das bibliotecas de ensino superior de instituições nacionais, era o Plano

Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU) criado em 1986, composto por 12 diretrizes e 46 ações voltadas para as áreas de planejamento, formação e desenvolvimento de coleções, processamento técnico dos documentos, automação, usuários/serviços e atividades cooperativas (CUNHA; DIÓGENES, 2016).

A partir da década de 1990, merece destaque a intensificação do uso das tecnologias da informação através da *web*, cabendo ao Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) o desenvolvimento de projetos de cooperação em redes, como por exemplo o Catálogo Coletivo Nacional (CCN), que engloba informações de catálogos de bibliotecas brasileiras sobre publicações periódicas (CUNHA; DIÓGENES, 2016).

A década de 2000 se caracteriza pelas iniciativas em favor do acesso aberto no Brasil, ganhando relevância as ações do *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) (CUNHA; DIÓGENES, 2016).

Como se percebe, a trajetória percorrida das bibliotecas universitárias no Brasil está longe de ter sido algo fácil. Cunha e Diógenes (2016, p. 116) afirmam que esse percurso “[...] vem se traduzindo em um longo período de lutas, conquistas, retrocessos, crises e superação, onde a Igreja, o Estado, organismos internacionais e grupos de pessoas com suas ideologias fazem parte desse processo”. Novos desafios surgem ao longo do tempo, pois a biblioteca deve acompanhar e estar atenta às mudanças que aparecem na sociedade e andar junto na busca de soluções para os problemas.

São muitos os desafios contemporâneos que a BU tem que enfrentar, pois, de acordo com Modesto (2018), há pressão para inovar no que se refere à gestão e serviços decorrentes de fatores internos e externos que dificultam as atividades da BU, gerando a necessidade de reinventar-se frente à crescente oferta de serviços *on-line* e recursos eletrônicos, tirando sua exclusividade da função de provedor da informação e, por não ter essa exclusividade, ela deve realizar planejamentos e os executar rotineiramente no intuito de oferecer algo atrativo frente aos diversos canais que também promovem informação.

## **2.2 O movimento da Competência em Informação no contexto nacional**

Novas formas de ensino-aprendizagem como cursos a distância, materiais didáticos e científicos que compõem repositórios institucionais, entre outras, são desafios contemporâneos que impõem um novo papel a se cumprir junto ao público usuário

(VALENTIM, 2016). Nessa perspectiva, as bibliotecas assumem importante missão diante desse contexto que a sociedade se apresenta. Para Valentim (2016), no que diz respeito à gestão das bibliotecas, há aplicações de novos modelos quanto a gestão do conhecimento, buscando melhorar continuamente os produtos e serviços informacionais ofertados ao usuário.

É real a necessidade de buscar e desenvolver novas ferramentas que acompanhem as contínuas transformações que têm ocorrido, de maneira cada vez mais rápida, quanto aos diversos formatos em que a informação tem se apresentado. Para Vitorino e Piantola (2009, p. 131), “[...] é consenso que o desenvolvimento de habilidades e competências que permitam o uso consciente, criativo e benéfico da informação tornou-se essencial para a atuação do indivíduo no contexto social contemporâneo”.

Uma ferramenta que pode ser utilizada com o intuito de tornar o estudante mais autônomo nas buscas por suas necessidades informacionais é o movimento que se iniciou nos Estados Unidos na década de 1970 com o termo *Information Literacy*, mais precisamente em 1974 quando mencionado em um relatório de Paul Zurkowski intitulado *The information service environment relationships and priorities* (CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2003; GASQUE, 2010; FAZZIONI; VIANNA; VITORINO, 2018).

No Brasil tal termo ganhou diferentes traduções, sendo uma das mais populares a CoInfo, cuja aplicabilidade vai além das necessidades acadêmicas, uma vez que ela “[...] possui uma função social importante para qualquer tipo de sociedade, bem como para qualquer tipo de organização e, portanto, extrapola os limites das bibliotecas” (VALENTIM; JORGE; CERETTA-SORIA, 2014, p. 215).

Ao se utilizar uma nova expressão, seja qual for o meio em que tal expressão está sendo veiculada, é natural que se leve algum tempo para que ela ganhe força e se consolide. Dudziak (2003) apresenta a evolução dessa nova expressão, dividindo em três décadas: 1970, 1980 e 1990. Na primeira a autora destaca como característica principal o reconhecimento de que a informação é essencial à sociedade, por isso existia a necessidade de um novo conjunto de habilidades para seu uso eficiente e eficaz da informação (DUDZIAK, 2003).

Já na década de 1980 houve grande influência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) em grande parte dos trabalhos surgidos no início dessa década. Em seguida, em 1987, apareceram os estudos de Karol Kuhlthau por meio de sua monografia intitulada *Information Skills for an Information Society: a review of research*, que visavam na educação voltada para a *Information Literacy*, defendendo sua integração ao currículo e amplo acesso aos recursos informacionais. Ainda nesse período foram publicados dois documentos fundamentais para a área: o livro de Breivik e Gee em 1989 “*Information literacy: revolution in the library*”

e o documento da American Library Association (ALA), também de 1989 e intitulado “*Presential Committe on information literacy: final report*” (DUDZIAK, 2003).

Por fim, na década de 1990, o destaque se deu para a busca de uma fundamentação teórica e metodológica sobre a *Information Literacy*, onde diversos estudos criaram modelos de processos de buscas e uso da informação. Passa a ganhar dimensões universais e muitas organizações que adquirem estabilidades e publicações surgem em diferentes países (DUDZIAK, 2003).

Se nos Estados Unidos o movimento necessitou de 3 décadas para se tornar forte e sólido, no Brasil ele ainda está ganhando força. Nos anos 2000 Caregnato utiliza o termo “alfabetização informacional” em um artigo como forma de tradução do termo em inglês. No contexto ela o mostrava como uma nova maneira para “designar o serviço educacional oferecido pelas bibliotecas aos seus leitores” (CAREGNATO, 2000, p. 50).

Segundo Campello (2003), essa foi a primeira vez que o termo foi mencionado no Brasil sem um devido aprofundamento quanto ao que pese na terminologia, pois a autora fez a tradução como “alfabetização informacional”, mas escolheu usar o termo “habilidades informacionais” (CAMPELLO, 2003, p. 28; GASQUE, 2010, p. 83).

Diferentes pesquisadores brasileiros utilizam com mais frequência os termos “Letramento Informacional”, “Competência Informacional” e “Competência em Informação” e isso mostra como a questão terminológica sobre a *Information Literacy* ainda não é algo superado no Brasil ou, pelo menos, ainda não se chegou a um consenso.

Em relação aos conceitos que cada termo apresenta, Gasque (2010) defende a não utilização deles como sinônimos, pois os mesmos representam ações, eventos e ideias diferentes. Sobre o letramento informacional, a autora afirma que faz parte do processo de aprendizagem, no qual a alfabetização informacional é uma das etapas para se desenvolver competências e habilidades de busca e uso da informação (GASQUE, 2010).

De acordo com o entendimento da autora, letramento informacional diz respeito ao “[...] processo de desenvolvimento de competências para localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas” (GASQUE, 2012, p. 28). A autora afirma ainda que sua base está na motivação do sujeito no processo de aprendizagem, visando o uso eficiente e eficaz da informação (GASQUE, 2012).

Quanto a diferença entre competência e habilidade, é proposto que “competência seja utilizada como expressão do ‘saber-fazer’, derivada das relações entre o conhecimento que o sujeito detém, a experiência adquirida pela prática e a reflexão sobre a ação” (GASQUE,

2012, p. 36). Já a habilidade é vista como ação necessária para se chegar à competência (GASQUE, 2012).

No Brasil três documentos sobre CoInfo merecem destaques devido ao pioneirismo para a temática aqui discutida, pois tratam, de acordo com Belluzzo (2018), dos três primeiros eventos no Brasil dedicados exclusivamente à CoInfo realizados em 2011, 2013 e 2014. O quadro a seguir apresenta mais detalhes sobre esses documentos:

**Quadro 1** – Documentos sobre Competência em Informação no Brasil

| <b>Declaração de Maceió sobre Competência em Informação – 2011</b>   | <b>Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as Populações Vulneráveis e Minorias - 2013</b>  | <b>Carta de Marília sobre Competência em Informação – 2014</b>   |
|--|--|--|
| Destaca a formação para o desenvolvimento da CoInfo no atendimento às necessidades de uma sociedade mediada pela informação com a participação ativa das bibliotecas, das escolas de formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação e associações profissionais. Essa declaração constitui o primeiro marco histórico para a CoInfo no Brasil e decorreu das discussões realizadas por quase sessenta especialistas de diversas áreas, convidados especialmente para participar do I Seminário - Competência em Informação: cenários e tendências, organizado pela Federação Brasileira de Associação de Bibliotecários (FEBAB), O IBICT e a Faculdade de Ciência da Informação da UnB e que aconteceu como um evento paralelo durante o XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, em 2011. | Busca atentar as instituições públicas/governamentais, os órgãos representativos de classe, os profissionais da informação e as instituições particulares sobre as responsabilidades a serem empreendidas para a institucionalização da CoInfo. Considerado como o segundo marco histórico da CoInfo no contexto brasileiro. | Estabelece a necessidade da existência de políticas públicas que favoreçam a ampliação e a consolidação da CoInfo; ação dos centros formadores em diferentes áreas, níveis e contextos educacionais devem estar em articulação com a inserção da filosofia da CoInfo nas diretrizes curriculares e nos projetos pedagógicos institucionais, de modo transversal e interdisciplinar; mecanismos de estímulos devem ser implementados na área da CoInfo envolvendo a criação de repositórios nacional e regionais que contemplem a produção científica, acadêmica, experiências, vivências, fóruns de discussão, redes de compartilhamento de melhores práticas, além de redes de unidades de informação que desenvolvam programas de capacitação continuada e planos de formação que possam contribuir para promoção da inclusão social no contexto brasileiro; e, ainda, promover a divulgação e incentivo para ações estratégicas relacionadas à CoInfo, mediante a realização contínua de eventos sobre o tema. Além disso, recomenda que a expressão Competência em Informação seja indicada com a sigla CoInfo, a exemplo de outros países que já adotaram siglas específicas ( <i>Alfabetización Informacional</i> - ALFIN, e <i>Information Literacy</i> - INFOLIT etc.) e também para não |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | confundir com a abreviatura que se refere à Ciência da Informação (CI). |
|--|--|---|

Fonte: Adaptado pelo autor (2019) a partir de Belluzzo (2018).

Vale destacar que a Carta de Marília (2014) traz a recomendação de se utilizar a sigla CoInfo para representar Competência em Informação no Brasil. Belluzzo (2018) destaca que há um crescimento referente ao número de eventos e de posicionamentos importantes a respeito da temática que são resultados de discussões e experiências práticas exercidas por profissionais de áreas como a Biblioteconomia, CI, Educação e Administração.

Gomes e Dumont (2015) entendem a CoInfo como “[...] o domínio consciente e atitudinal do indivíduo, no qual estão envolvidos elementos cognitivos, físicos, operacionais e éticos relacionados à informação” (GOMES; DUMONT, 2015, p. 141). Os autores concluem afirmando que “trata-se, portanto, de um processo que envolve busca, acesso, localização, avaliação, construção e comunicação da informação *na e para* a sociedade” (GOMES; DUMONT, 2015, p.141, grifo dos autores).

É notório que se trata de um processo que é de suma importância na formação do indivíduo e cabe às bibliotecas buscarem maneiras de se trabalhar às necessidades informacionais dos seus usuários, respeitando o contexto que cada biblioteca se encontra.

### **2.3 Os desafios contemporâneos das bibliotecas universitárias e a Competência em Informação**

Entender e respeitar o contexto que cada biblioteca está inserida é algo primordial, pois, de acordo com Miranda ([2006]): “Antes de constituir-se em problema técnico possível de ser controlado e submetido à hermenêutica das leis da biblioteconomia, a biblioteca universitária é um fenômeno social”. Para Dias e Pires (2003), as bibliotecas universitárias se apresentam, quanto aos seus funcionamentos, como órgãos que dão assistência informacional às atividades referentes aos pilares característicos das universidades que são: ensino, pesquisa e extensão; sobre os acervos, podem se mostrar como geral ou especializado e, quanto à estrutura administrativa, pode ser apresentada como centralizada ou descentralizada. O objetivo das bibliotecas universitárias é proporcionar suporte bibliográfico e documental aos cursos, pesquisas e demais serviços que a universidade mantém (FONSECA, 2007).



Além de fornecer infraestrutura e auxiliar no apoio informacional, as bibliotecas têm grande relevância na formação cidadã e intelectual dos indivíduos, é o que acredita Ferreira (1980):

[...] não se pode mesmo conceber ensino sem utilização de bibliotecas, as quais, além de possibilitarem acesso à informação, têm um papel da maior relevância, enquanto favorecem o desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a formarem suas próprias ideias e a tomarem suas próprias decisões (FERREIRA, 1980, p. 5).

De acordo com os dados do censo da educação superior de 2017, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), no Brasil há 2.448 Instituições de Ensino Superior (IES), compostas por faculdades e universidades, se for levado em consideração que cada IES possui ao menos uma biblioteca, têm-se, assim, ao menos 2.448 bibliotecas universitárias no Brasil (INEP, 2018).

Gomes (2016, p. 47) entende que, devido às bibliotecas universitárias encontrarem-se circunscritas numa estrutura física, subordinadas à instituição ou organização mais ampla, elas não são independentes e autônomas. Portanto, caso a relação da biblioteca com os demais órgãos acadêmicos das instituições não seja de parceria, torna-se um obstáculo a mais para a biblioteca desenvolver seus objetivos educacionais com foco nos usuários.

Sobre essa situação descrita acima, vê-se que é um problema que se arrasta há décadas. Ferreira (1980, p. 5) já alertava que “[...] muito se tem falado sobre o papel educacional das bibliotecas, mas, muitas vezes, elas têm deixado de integrar os planejamentos educacionais e não lhes têm sido dadas condições para responder às necessidades dos usuários”.

É natural e necessária a busca pela evolução nos serviços oferecidos pelas bibliotecas diante das transformações que têm acontecido nas últimas décadas, principalmente nas áreas da tecnologia e da informação, afinal “[...] a biblioteca localiza-se inserida numa composição orgânica” (GOMES, 2016, p. 47). Procurar novos métodos que acompanhem essas transformações já era algo defendido por Ferreira no ano de 1980, pois:

[...] como a biblioteca é ou deveria ser um dos meios utilizados pelos estabelecimentos de ensino para atingir suas finalidades, ambos devem andar *pari passu* e, à medida que o ensino vai se renovando, ela deve estar preparada para acompanhá-lo, quando não ir mesmo à frente, provocando a adoção de novos métodos pedagógicos, a criação de novos hábitos, a formação de novas atitudes em relação aos livros, ao estudo e à pesquisa (FERREIRA, 1980, p. 6, grifo da autora).

Para Valentim (2016), hoje as bibliotecas se encontram no enfrentamento de vários desafios ocasionados pelas transformações sociais, culturais, científicas e tecnológicas, os quais

têm influenciado diretamente em seus funcionamentos no que diz respeito às estratégias de ação, de mediação da informação, dos objetivos e das finalidades dos serviços e produtos por elas oferecidos.

Para superar esses desafios, presentes no cotidiano de muitas bibliotecas universitárias brasileiras, a CoInfo se apresenta como uma ferramenta de grande poder, pois “[...] a competência em informação tem a pretensão de possibilitar o aprender a aprender, o pensamento reflexivo e a resolução de problemas por meio da informação, seja em ambientes tradicionais ou digitais” (GOMES, 2016, p. 119).

É preciso que os indivíduos, tanto os que trabalham como os que necessitam da informação, estejam abertos e despertem interesse aos novos formatos que a informação tem se apresentado, pois “os conteúdos eletrônicos e digitais, as novas mídias e formatos exigem que as bibliotecas desenvolvam em suas equipes competências e habilidades para o manuseio efetivo desses recursos tecnológicos” (VALENTIM, 2016, p. 30).

Sobre esse desenvolvimento de competências, a autora chama a atenção para os gestores das bibliotecas ao afirmar que eles: “necessitam centrar suas energias na gestão da informação e do conhecimento, bem como criar programas de competência em informação na equipe da biblioteca, propiciando a aprendizagem contínua” (VALENTIM, 2016, p. 38).

A autora defende, também, o desenvolvimento de programas de competências em informações para os usuários, fazendo uso das tecnologias que ofereçam eficiência e eficácia aos serviços ofertados, assim como deem autonomia aos usuários no que diz respeito ao acesso e recuperação da informação, entre outros (VALENTIM, 2016).

Belluzzo (2018) fez um estudo com o intuito de mostrar o cenário nacional sobre a CoInfo em termos de produção acadêmica e/ou corporativa, tendo como recorte temporal do ano 2000 a 2016 (início do século XXI). Nesse trabalho pôde-se verificar que, durante o período analisado, foram recuperados 217 artigos, 129 teses e dissertações, 22 eventos, 11 grupos de pesquisas e 33 livros sobre o tema.

Percebe-se que os estudos sobre a CoInfo no país têm ganhado força ao longo dos anos e que, com esse avanço do tema, os programas destinados às bibliotecas universitárias se tornem frequentes, pois “o aprender a aprender encontra-se na perspectiva de indivíduos preparados para as exigências dessa sociedade, na qual a informação é percebida como possível recurso no campo econômico, político e social” (GOMES, 2016, p. 119).

É válido lembrar que, quanto mais cedo essas ações referentes à CoInfo forem desenvolvidas, mais autonomia o indivíduo terá no futuro e a melhor forma para que isso aconteça é através das bibliotecas escolares, pois de acordo com Gomes (2016, p. 275): “é

notório que a falta de bibliotecas escolares, que poderiam contribuir para o aprendizado informacional, ainda prevalece no país, assim, as BUs são aquelas que têm assumido esse difícil fazer perante a sociedade”.

A inovação é algo inevitável para as bibliotecas universitárias e deve-se começar a pensar sobre o assunto o quanto antes. Modesto (2018) defende que tal inovação deve abranger também a mudança de mentalidade e das ações voltadas para os usuários e não pensar em inovação apenas como utilização de recursos tecnológicos.

Visando o usuário como centro do processo e na tentativa de suprir as lacunas que dizem respeito ao espaço, tempo, entre outros, o ensino a distância aparece como uma opção de se desenvolver competências em informação no âmbito das bibliotecas universitárias. De acordo com Carvalho e Gasque (2018), uma das características presentes na EaD é o planejamento de atividades que permitam que cada estudante elabore seu aprendizado no seu próprio ritmo. Essa é a mensagem principal que o ensino a distância passa e que, segundo Azevedo (2012, p. 2), pode ser simplificado na frase “não é o professor quem ensina, é o aluno quem aprende”.

Na EaD, com a utilização de plataformas digitais, a interação e a interatividade dão mais poder no que se refere à construção de relações educativas mais horizontalizadas e harmônicas, superando o modelo tradicional de aprendizagem, com características unidirecionais e monológicas (PAIXÃO, 2016).

As tecnologias, em seus diversos tipos, estão presentes no cotidiano, tanto de professores quanto de alunos, e influenciam na relação com os saberes. É preciso entender que os estilos de aprendizagem mudaram e que antigas práticas e estilos de aprendizagem já não atendem mais às demandas presentes (SANTANA; PINTO; COSTA, 2017). Neste contexto, é necessário que as bibliotecas universitárias busquem acompanhar as transformações de seu público na intenção de suprir os requisitos que o ambiente exige atualmente (SENA; CHAGAS, 2015).

Portanto, nas últimas décadas viu-se um aumento da credibilidade e da importância, tanto da CoInfo quanto do ensino a distância e o ponto de interseção entre ambas é o desenvolvimento da internet. Mas com a internet também veio o altíssimo número de informações e disponibilizar ao usuário a chance de fazer suas pesquisas com autonomia é dever da BU (AMARAL; RIBEIRO; BORGES, 2018). Mas isso não é tarefa fácil e figura-se como sendo um dos maiores desafios atuais.

## 2.4 A relação usuário e biblioteca

Ao longo do tempo surgiram diferentes categorias de bibliotecas que foram se adequando a determinados tipos de usuários. Fonseca (2007) defende que é fundamental saber quando e como apareceram as diversas categorias de bibliotecas. Mais importante ainda é investigar os distintos tipos de usuários que levaram aos diferentes tipos de bibliotecas.

Hoje as bibliotecas continuam se reinventando com o intuito de satisfazer as necessidades informacionais de seus públicos-alvo. E isso é algo que merece destaque, pois, de acordo com Valentim (2016, p. 37), “conhecer as perspectivas e as tendências informacionais, isto é, as transformações que impactam direta ou indiretamente a mediação da informação junto aos distintos públicos usuários, é essencial para as bibliotecas contemporâneas”.

Ainda de acordo com a autora, existe um maior entendimento quanto a importância dos produtos e dos serviços oferecidos pelos bibliotecários, pois estes produtos e serviços estão mais ajustados às informações que a sociedade necessita, principalmente no âmbito social com a criação de locais de lazer e cultura, entre outros (VALENTIM, 2016). Ou seja, cada vez mais as bibliotecas estão buscando se adequarem ao contexto da qual ela faz parte, com o intuito de que sua comunidade possa interagir cada vez mais, de modo que se sintam parte do sistema.

Quanto mais aprofundado for o conhecimento do tipo e os anseios informacionais dos usuários, melhor será a relação com a biblioteca e, conseqüentemente, com o bibliotecário, pois suas ações estarão voltadas a satisfazer os desejos que os usuários detêm. Para Miranda, “a **praxis** revela que o binômio técnica - contexto social só é equacionado positivamente quando o árbitro - no caso o bibliotecário - transita nas duas esferas e quando sabe, como administrador, dialogar com o poder decisório superior” (MIRANDA, [2006], grifo do autor).

É fundamental que os bibliotecários estejam acompanhando as constantes mudanças de formatos, suportes, entre outros, relacionados às informações na intenção de difundir as novidades aos seus usuários (SENA; CHAGAS, 2015). Mas o que se tem visto atualmente é que, na maioria das vezes, os usuários estão mais atualizados em relação a todas essas mudanças. Por isso, é muito importante que a BU esteja voltada para a real satisfação dos seus usuários e levar em consideração que tal satisfação vai além do acesso aos serviços que ela oferece (SENA; CHAGAS, 2015).

O reconhecimento de que um serviço está dando certo é o que move e dá forças para que tal serviço tenha continuidade. Para Vergueiro (2007), a melhor forma de mostrar o sucesso de qualquer serviço, inclusive no âmbito das unidades de informação, é por meio da satisfação dos clientes. Para o autor, o termo cliente, no lugar de usuário, traz a ideia de

proatividade, principalmente em relação à busca pela informação, pois passa a intenção de que a pessoa tem a escolha de qual produto ou serviço ela deseja utilizar. Já o termo usuário passa a ideia de passividade, devendo adaptar-se ao sistema por falta de opção.

A BU deve ser vista como um campo fértil para a criação e aplicação de programas voltados ao desenvolvimento de competências de seus usuários. Esses devem ser estudados e analisados para que a biblioteca possa desenvolver serviços e produtos voltados às suas necessidades. Para Silva, Silva e Cunha (2013), é importante que os bibliotecários estejam atentos para atrair usuários que não fazem uso dos serviços e produtos ofertados pela biblioteca. Gomes e Dumont (2013) acreditam que a interação com o fluxo de informação, o qual é dinâmico, é o grande desafio e que a aquisição de CoInfo é um diferencial, uma vez que ela se tornou uma exigência da sociedade atual marcada pela competitividade.

As redes sociais têm sido um ótimo canal de comunicação entre a biblioteca e seu público, buscando uma linguagem menos formal e mais popular entre ambos, o que acaba estabelecendo uma relação de intimidade. Prado e Correa (2016) acreditam que a BU, ao marcar presença no mundo digital, abre possibilidades relacionadas à ampliação da sua visão de inserção na sociedade, atingindo um público que vai além de suas paredes, tornando a biblioteca conhecida. Os autores lembram que a presença digital é formada pelos produtos e serviços de informação da biblioteca, pautados na *web*, e que atente para a participação da comunidade, considerando suas necessidades para, assim, criar e disseminar conteúdo relevante e engajador por meio das mídias sociais.

Com a tecnologia, o processo de disseminação da informação, principalmente por meio da rede social, ficou mais participativo e o usuário está cada vez mais ativo nesse processo, dando sua contribuição para o fomento da informação das bibliotecas e deixando claro que o futuro da BU está em harmonia com o futuro da internet (SILVA; SILVA; CUNHA, 2013). O usuário passa a ter voz e se torna criador de conteúdo, dando sugestões, críticas e ideias para os serviços da biblioteca. A esta cabe responder e dialogar sobre todos esses pontos discutidos.

Percebe-se que é importante manter uma boa relação entre o bibliotecário e o usuário, uma vez que ambos são subconjuntos indispensáveis de um conjunto maior que é a biblioteca e que, na interseção entre o bibliotecário com o usuário, há um importante espaço para a real aplicação de programas voltados ao desenvolvimento de CoInfo. Para Vergueiro (2007), a relação entre a biblioteca e o usuário faz parte de um processo que necessita de aperfeiçoamentos frequentes e necessários, onde sejam avaliados, de forma permanente, as estratégias que se tem utilizado, o que estava planejado e foi atingido, além do que poderia ter sido feito.

Como visto, há uma gama de suportes tecnológicos voltados à informação que podem ser utilizados pelas bibliotecas, uma vez que estas têm, em suas essências, a democratização do conhecimento. Sendo assim, a EaD, com todas as suas potencialidades, pode ser usada como meio de ampliar a democratização do conhecimento, seja este científico ou não.

## **2.5 A EaD no contexto universitário**

Ao longo dos anos, a EaD no Brasil foi se aperfeiçoando e ganhando cada vez mais espaço no ensino superior, auxiliada pelo avanço TIC. Algumas universidades se destacaram por seu pioneirismo neste novo tipo de modalidade, a exemplo da UnB que, no período entre 1979 e 1985, ofertou cursos de curta duração (curso de extensão), e a Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) que ofertou, experimentalmente, o curso de graduação em Pedagogia, em Cuiabá, no ano de 1995 (KIPNIS, 2009).

A década de 1990 se destaca pelo surgimento de programas na modalidade EaD voltados para a formação de professores, em boa parte, induzidas por governadores estaduais, além do interesse cada vez maior das universidades para esse tipo de modalidade de ensino com a aplicação das TIC no processo educacional (KIPNIS, 2009). Ou seja, existia, nessa época, um ambiente favorável para disseminar essa modalidade educacional, pois havia a necessidade de formação de professores que já atuavam, principalmente, nas séries iniciais e que não possuíam diploma de nível superior, além da evolução no campo tecnológico que permitia uma expansão de cursos superiores para as cidades do interior.

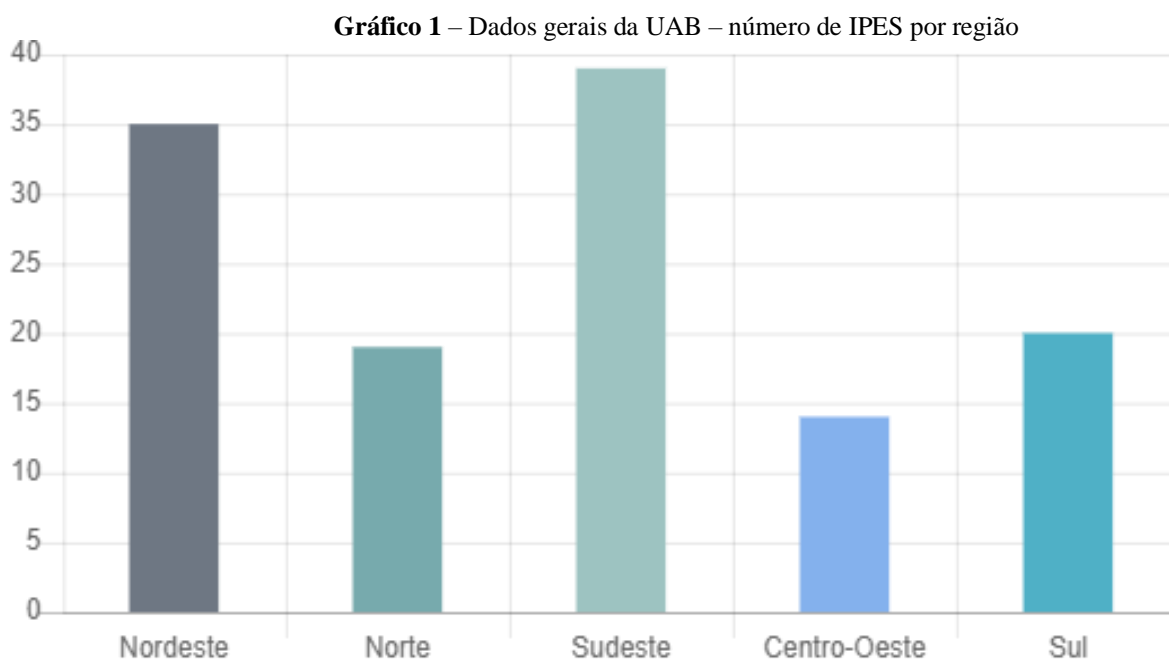
Ainda na década de 1990 houve um reconhecimento formal da EaD, por meio da Lei 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB), que abordava aspectos relacionados ao credenciamento de instituições à regulamentação pela União sobre requisitos básicos para a modalidade de ensino em questão (KIPNIS, 2009). Esse marco foi fundamental para a regulamentação da EaD, pois, a partir desta lei, foi possível desenvolver políticas de acesso com o intuito de democratizar o ensino superior para diversas regiões do país. O decreto de Nº 9.057 de 25 de maio de 2017 regulamenta o art. 80 da Lei 9.394/1996 que descreve EaD, além de mostrar a possibilidade de desenvolvimento de atividades educativas em diferentes horários e lugares entre os profissionais da educação e os estudantes:

[...] considera-se educação a distância a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e

desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (BRASIL, 2017, p.1).

Outro marco importante para a fortificação da EaD na formação universitária do Brasil foi a oficialização da Universidade Aberta do Brasil (UAB), por meio do decreto Nº 5.800 de 8 de junho de 2006, que teve como objetivo fundamental expandir e interiorizar o ensino superior público e gratuito no país (MOTA, 2009). Entre as características desse Sistema, pode-se destacar a parceria entre os governos federal, estadual e municipal junto às instituições públicas de ensino superior e a preocupação com a formação de professores.

De acordo os dados apresentados pela página oficial na *web* da UAB existem 127 Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES) que fazem parte do Sistema UAB, distribuídos por todas as regiões do país, como demonstra o gráfico abaixo:



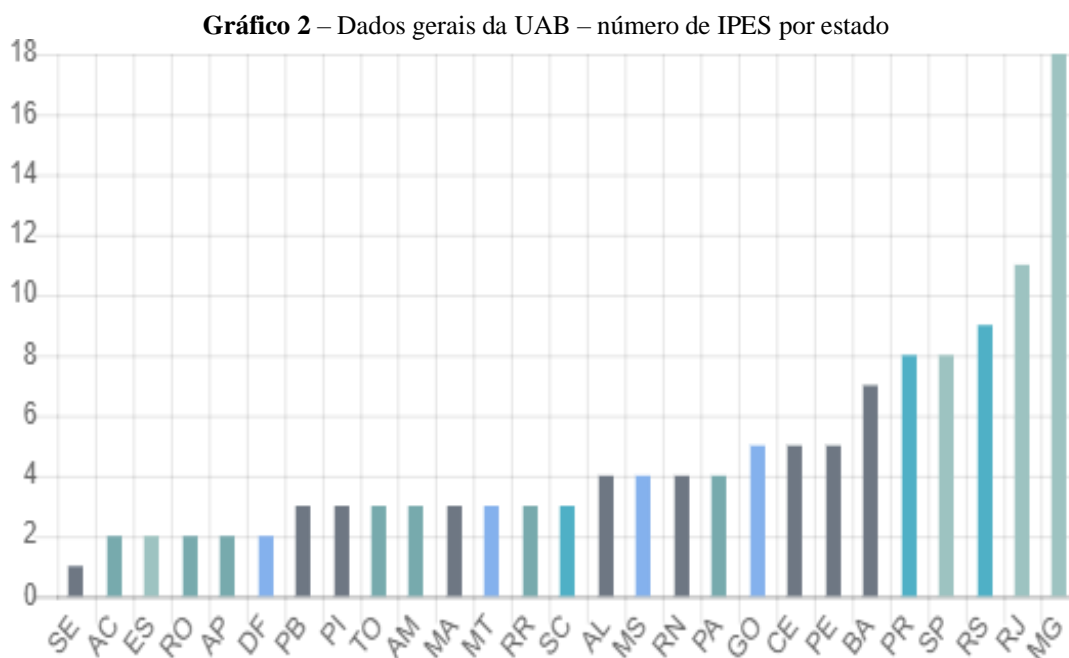
Fonte: Sistema UAB (2020)<sup>1</sup>.

Observa-se que a região Nordeste aparece na segunda posição com 35 IPES que fazem parte da UAB, ficando atrás apenas da região Sudeste que aparece com 39 IPES. Vale lembrar que a UAB é financiada pelo governo federal por meio da CAPES.

Quanto à distribuição por estado, verifica-se que Minas Gerais é o estado com maior número de IPES pertencentes ao Sistema UAB, sendo dezoito ao todo. Alagoas, estado que

<sup>1</sup> Disponível em: <http://uab.educacaoaberta.org/> Acesso em: 30 ago. 2020.

abriga a Instituição que está sendo desenvolvido o presente estudo, apresenta quatro IPES que fazem parte do sistema UAB. Os dados podem ser observados no gráfico a seguir:



Fonte: Sistema UAB (2020)<sup>2</sup>.

Outro fator importante para o fortalecimento da EaD no Brasil foi a criação da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) em 1995 que desenvolve um importante papel no cenário nacional sobre a EaD, promovendo o debate por meio dos seus congressos, pois tem como missão dar sua contribuição no que diz respeito à promoção da educação aberta flexível e a distância (KIPNIS, 2009).

A ABED possui significativa relevância no que se refere ao fortalecimento da EaD no Brasil. Entre os principais objetivos defendidos por esta associação, está a intenção de reduzir as desigualdades referentes ao distanciamento dos grandes centros urbanos, apoiando, assim, a indústria do conhecimento e promovendo as diferentes mídias para a prática da EaD (ABED, [2019]).

O meio universitário é um local propício para desenvolver ou experimentar novas ferramentas voltadas às mais diversas áreas, encontrando-se em constante evolução na busca por melhorias voltadas ao ensino, pesquisa e extensão. Sendo parte desse meio, as bibliotecas universitárias devem estar atentas às mudanças na área das tecnologias voltadas à informação

<sup>2</sup> Disponível em: <http://uab.educacaoaberta.org/> Acesso em: 30 ago. 2020.



e comunicação, uma vez que tais mudanças interferem no comportamento de seus usuários, os tornando cada vez mais conectados (NUNES; CARVALHO, 2016).

Portanto, debater e repensar o papel que as bibliotecas universitárias desenvolvem na visão de oferecer mais serviços através da EaD é um desafio atual, uma vez que a flexibilização (lugar e tempo) possibilita mais autonomia aos usuários, tornando as bibliotecas mais presentes em suas vidas acadêmicas, além de ofertar mais oportunidades e diminuir possíveis desigualdades ocasionadas pela distância.

#### 2.5.1 A EaD no contexto da UFAL

No âmbito da UFAL, a EaD teve início em 1998 com a oferta do Curso de Pedagogia a Distância, no Centro de Educação (Cedu), para possibilitar a formação em nível superior de professores da rede pública por meio do Programa de Assessoria Técnica aos Municípios Alagoanos (PROMUAL) em parceria com municípios alagoanos (MERCADO, 2007). Nota-se que o Cedu possui papel primordial para a inserção e consolidação da modalidade a distância na UFAL, uma vez que, por meio desse Centro, a modalidade em questão expandiu-se para outras unidades acadêmicas.

A década de 2000 foi fundamental para a consolidação da EaD na UFAL, pois, por meio da Portaria Nº 2.631 de 19 de setembro de 2002, a UFAL tornou-se credenciada para ofertar cursos na referida modalidade e no ano de 2006 têm-se o início das discussões sobre a Universidade Aberta do Brasil (UAB), além da aprovação dos primeiros cursos de especialização na modalidade em questão (MERCADO, 2007). Em 2005, por meio do consórcio UniRede Oriental, a UFAL passou a ofertar os cursos de Física, Química e Matemática na modalidade a distância em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (LIMA, 2008).

Também em 2006 a UFAL, através do Banco do Brasil, ofertou o curso piloto de Administração na modalidade a distância por meio do Sistema UAB, uma parceria nacional composta por 25 Instituições Federais de Ensino Superior (MERCADO, 2007; LIMA, 2008).

Outra portaria que merece destaque é a Portaria Nº 4.059 de 10 de dezembro de 2004 que permitiu a introdução de disciplinas semipresenciais em qualquer curso oferecido pelas Instituições de Ensino Superior, permitindo “[...] completar as atividades de aprendizagem em sala de aula com atividades virtuais, supervisionadas pelos professores, combinando o melhor do presencial com a flexibilidade que o virtual permite” (MERCADO, 2007, p. 246).

A Coordenadoria Institucional de Educação a Distância (Cied) está vinculada à Reitoria da UFAL assumindo a missão de “coordenar os planos e ações de EaD na UFAL, apoiando as iniciativas das Unidades Acadêmicas mediante suporte acadêmico e operacional” (MERCADO, 2007, p. 251). Ou seja, sendo a Cied um órgão de apoio acadêmico, seu suporte tecnológico e didático é fundamental para o bom desenvolvimento da EaD na UFAL.

A UFAL, que em 2021 completa 60 anos de sua fundação, possui cerca de quatro mil graduandos na educação a distância, distribuídos em seus 11 polos UAB (UFAL, [2019]). É notório que, ao longo desses mais de 20 anos de desenvolvimento de atividades na modalidade a distância, a UFAL vem se consolidando com expressiva representante neste tipo de modalidade. Os frutos de todo esforço chegam em forma de reconhecimento e números, pois a UFAL obteve conceito 4, numa escala que vai de 1 a 5, ao fazer o credenciamento da EaD em 2019 (UFAL, 2020).

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

Planejar um caminho ao qual se pretende seguir é parte fundamental para qualquer trabalho, pois ele dará o direcionamento necessário para que não haja desencontros ao longo do percurso. Nesse sentido, Minayo (2011, p. 14) entende metodologia como “[...] o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. A metodologia, portanto, é composta pelo método, as técnicas e a criatividade do pesquisador, ao mesmo tempo (MINAYO, 2011). Esse estudo foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Federal de Sergipe (UFS), sendo aprovado em 14 de fevereiro de 2020 por meio do número 3.838.682.

#### 3.1 Abordagem e tipologia da pesquisa

Pesquisar sobre o tema escolhido é imprescindível para a formação dos alicerces de qualquer estudo. Por isso, para a construção da fundamentação teórica, recorreu-se à pesquisa bibliográfica, pois tem o objetivo “[...] de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa” (KÖCHE, 2013, p.122).

A pesquisa também se mostra como pesquisa de campo, uma vez que seu propósito é “conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” (MARCONI; LAKATOS, 2015, p. 69). Enquadra-se ainda como estudo de caso, pois, “[...] se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo” (SEVERINO, 2007, p. 121).

Quanto à abordagem, ela se apresenta como quali/quantitativa, pois ora se fez uso da abordagem quantitativa, que possibilita medir as variáveis por meio de instrumentos que permitem que os dados numéricos sejam analisados estatisticamente (CRESWELL, 2010); assim como, em alguns momentos, utilizou-se a abordagem qualitativa, uma vez que “[...] a análise dos dados indutivamente construída a partir das particularidades para os temas gerais e as interpretações feitas pelo pesquisador acerca do significado dos dados” (CRESWELL, 2010, p. 26). É válido lembrar que as duas abordagens podem e devem ser complementares, pois “[...] o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente e vice-versa” (MINAYO; SANCHES, 1993, p. 247).

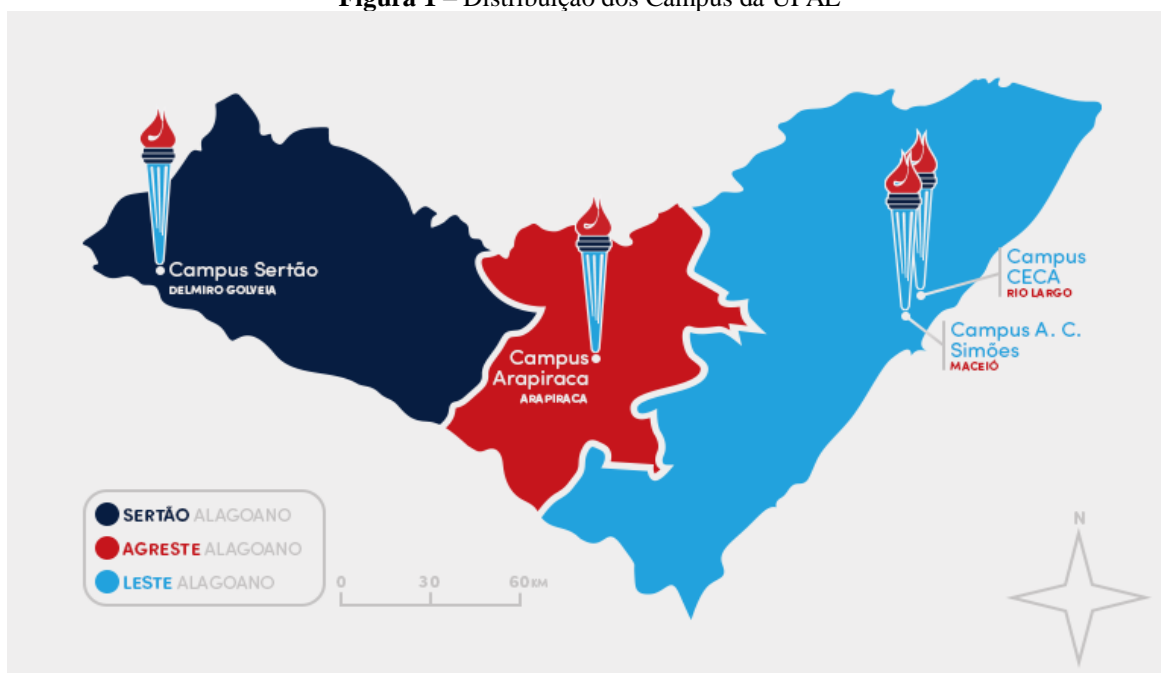
Ainda sobre as abordagens acima mencionadas, Sampieri, Collado e Lucio (2013) concordam quanto a complementariedade dessas abordagens, pois acreditam que são usadas no entendimento de um fenômeno, visando solucionar diferentes problemas e questionamentos. Os autores defendem a pluralidade do pesquisador no que diz respeito à triangulação de métodos, atentando-se ao contexto, situação, recursos disponíveis, entre outras partes relacionadas ao estudo (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

### 3.2 Lócus da Pesquisa

Devido à importância que a UFAL exerce no estado de Alagoas - e que durante muitos anos ficou restrita a uma concentração de espaço, localizada apenas nos municípios de Maceió, Rio Largo e Viçosa -, percebeu-se a necessidade de expandir o ensino superior de qualidade a outras regiões do estado, contribuindo, assim, para o desenvolvimento local.

O *Campus Arapiraca* é fruto do projeto de interiorização da UFAL, figurando-se como a primeira etapa desse processo de expansão, aprovado pela resolução de nº 20/2005 pelo Conselho Universitário da UFAL. Por estar localizada no centro de Alagoas, Arapiraca é vista como importante estratégia de interiorização, pois é o município que mais se destaca no interior do estado (UNIVERSIDADE FEDERAL..., 2005). Hoje tem população estimada em 231.747 pessoas, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019).

**Figura 1** – Distribuição dos Campus da UFAL



Fonte: UFAL (2020).<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Disponível em: <https://ufal.br/ufal/institucional/os-campi>. Acesso em: 06 ago. 2020.

O projeto de interiorização traz como objetivo geral o atendimento a forte demanda que é característica dessa região, demanda essa que é comprovada pela alta quantidade de estudantes egressos do ensino médio que têm pouca ou nenhuma capacidade de deslocamento ou transferência para Maceió (UNIVERSIDADE FEDERAL..., 2005).

O *Campus* de Arapiraca foi inaugurado em 16 de setembro de 2006, inicialmente composto por:

- 11 cursos na sede Arapiraca (Bacharelados em Administração; Agronomia; Arquitetura e Urbanismo; Ciência da Computação; Enfermagem e Zootecnia; e Licenciaturas em Ciências Biológicas; Educação Física; Física; Matemática e Química);
- 2 na Unidade Educacional de Palmeira dos Índios (Bacharelados em Psicologia e Serviço Social);
- 2 na Unidade Educacional de Penedo (Bacharelados em Engenharia de Pesca e Turismo);
- 1 na Unidade Educacional de Viçosa (Bacharelado em Medicina Veterinária) hoje esta unidade educacional não está mais ligada ao *Campus* Arapiraca, mas sim ao *Campus* de Engenharias e Ciências Agrárias (CECA).

Ao todo são 37 municípios envolvidos de forma direta, abrangendo a região central do Estado, no agreste alagoano, assim como o Baixo São Francisco e seu delta, localizado no Litoral Sul de Alagoas (UNIVERSIDADE FEDERAL..., [2017]).

Em 2011, o *Campus* Arapiraca passa a funcionar nos três turnos, com a chegada de mais 3 cursos (Bacharelado em Administração Pública e as Licenciaturas em Letras e em Pedagogia) para a sua sede. Em 2015 foi implantado mais um curso (Medicina), totalizando assim 15 cursos de graduação na sede Arapiraca (UNIVERSIDADE FEDERAL..., [2017]).

Finalmente, em se tratando do lócus da presente investigação, a BCA, com seu funcionamento efetivo a partir de janeiro de 2007, alguns meses após a inauguração da unidade. O principal foco da BCA é auxiliar nas atividades referentes ao ensino, pesquisa e extensão, além de preservar e disseminar a memória acadêmica do *Campus*. Tem área de atuação regional, uma vez que ela dá suporte às bibliotecas das Unidades de Ensino de Palmeira dos Índios e de Penedo.

**Figura 2** – Parte externa da entrada da Biblioteca do *Campus Arapiraca*

Fonte: Acervo do autor (2019)

Os usuários da unidade informacional em questão são formados por discentes, docentes, técnicos e prestadores de serviços da UFAL, além da comunidade externa que pode fazer uso de diversos serviços, porém não podem fazer empréstimo de materiais por não possuírem vínculo formal com a Instituição.

Como a BCA faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFAL (SiBi/UFAL), a missão, a visão e os valores são os mesmos defendidos pelo sistema:

**Quadro 2** – Missão, Visão e Valores

|                |   |
|----------------|---|
| <b>MISSÃO</b>  | promover o acesso e incentivar a busca do conhecimento, o uso e a geração da informação oferecendo um suporte informacional de excelência em conformidade com as inovações científicas, tecnológicas, sociais e culturais, tendo e, vista a produção, multiplicação e recriação do saber coletivo em todas as áreas de Ensino, Pesquisa e Extensão. |
| <b>VISÃO</b>   | ser referência em suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, firmando-se como Sistema de Bibliotecas de excelência para a sociedade.   |
| <b>VALORES</b> | ética, excelência, transparência, comprometimento, acesso à informação, inclusão social, acessibilidade, gestão democrática, responsabilidade socioinformacional e sustentabilidade.  |

Fonte: SiBi/UFAL.

Inicialmente seus serviços de empréstimos, devoluções, renovações <sup>4</sup>e reservas eram manuais, por meio de fichas, passando a ser automatizados apenas em maio de 2016. Atualmente são oferecidos serviços de empréstimo, renovação e reserva de material bibliográfico; empréstimos entre bibliotecas do SiBi/UFAL; confecção de fichas catalográficas; orientações sobre as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); visitas orientadas à comunidade, tanto acadêmica, quanto para a comunidade extra UFAL, como, por exemplo, os colégios da região. Essas visitas ocorrem com maior frequência no início de cada período letivo.

A BCA se apresenta como de porte médio, com uma área superior a 400 m<sup>2</sup>. O acervo é composto por mais de 30.000 exemplares. São mais de 11.000 *e-books* e mais de 3.000 trabalhos de conclusão de curso cadastrados no repositório do *Campus*.

Seu funcionamento normal (antes da pandemia causada pelo novo *Coronavírus*) é de segunda a sexta-feira, com horário de atendimento ao público das 7:30h às 21:00h, ininterruptas, atendendo às demandas da comunidade referentes aos cursos dos três turnos. A equipe técnica é composta por 9 servidores públicos, dos quais 3 são bibliotecários, 2 auxiliares de biblioteca, 2 auxiliares em administração e 2 assistentes em administração. Há ainda servidores terceirizados para o serviço de limpeza e de segurança patrimonial.

### 3.3 População e amostra

O universo de uma pesquisa, também conhecido como população, é visto por Marconi e Lakatos (2010) como um agrupamento de seres que mostram ao menos uma característica em comum. Sendo assim, o universo é o total de usuários BCA (docentes, discentes e técnicos administrativos). Porém, para a presente pesquisa que tem seu foco nos estudantes, o universo é composto por 2.533 discentes matriculados nos 15 cursos de graduação do *Campus* Arapiraca, sede, no semestre 2019.2.

---

<sup>4</sup> Disponível em: [http://sibi.ufal.br/portal/?page\\_id=33](http://sibi.ufal.br/portal/?page_id=33) Acesso em: 23 ago. 2020.

**Quadro 3** – Distribuição de matriculados no *Campus* Arapiraca (Sede) em 2019.2

| <b>CURSO</b>            | <b>TIPO</b>  | <b>TURNO</b>      | <b>Nº DE MATRIC.</b> |
|-------------------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Administração           | Bacharelado  | Vespertino        | 199                  |
| Administração Pública   | Bacharelado  | Noturno           | 128                  |
| Agronomia               | Bacharelado  | Diurno (integral) | 188                  |
| Arquitetura e Urbanismo | Bacharelado  | Vespertino        | 206                  |
| Ciência da Computação   | Bacharelado  | Diurno            | 185                  |
| Ciências Biológicas     | Licenciatura | Matutino          | 194                  |
| Educação Física         | Licenciatura | Matutino          | 197                  |
| Enfermagem              | Bacharelado  | Diurno (integral) | 186                  |
| Física                  | Licenciatura | Diurno            | 111                  |
| Letras-Português        | Licenciatura | Noturno           | 184                  |
| Matemática              | Licenciatura | Vespertino        | 143                  |
| Medicina                | Bacharelado  | Diurno (integral) | 123                  |
| Pedagogia               | Licenciatura | Noturno           | 184                  |
| Química                 | Licenciatura | Matutino          | 177                  |
| Zootecnia               | Bacharelado  | Diurno (integral) | 128                  |
| <b>TOTAL</b>            |              |                   | <b>2.533</b>         |

Fonte: Elaborado pelo autor (2019), a partir dos dados enviados pela Coord. de Registro e Controle Acadêmico da UFAL.

No tocante à amostra, esta diz respeito a uma representação retirada do universo que compõe a investigação, ou seja, é um subconjunto deste (MARCONI; LAKATOS, 2010). Em todas as fases de investigação foi utilizada a técnica amostral por conveniência ou acessibilidade, uma vez que “os pesquisadores selecionam qualquer indivíduo disponível para participar” (COOPER; SCHINDLER, 2016, p.154). Assim, acredita-se que participantes que se voluntariam têm mais interesse e compromisso com a realização da pesquisa, ao invés de indivíduos indicados pelo pesquisador ou pela instituição em questão.

Para a presente pesquisa foram necessários quatro tipos de amostras em momentos diferentes da investigação, conforme o quadro a seguir:



**Quadro 4** – Características das amostras

| TIPO DE AMOSTRA   | AÇÃO   | QUANTITATIVO AMOSTRAL   | ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO UTILIZADAS   |
|-------------------|--|---|--|
| <b>1ª amostra</b> | Estudo de usuários   | 205 <sup>5</sup> indivíduos Usuários da Biblioteca (cerca de 8% da população) que, de acordo com calculadora amostral, correspondem a um nível de confiabilidade de 90%, com margem de erro de 5,49% em cima da população que é de 2533 indivíduos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• envio de <i>e-mails</i> para todas as coordenações de curso do <i>Campus</i>;</li> <li>• mensagens para grupos de <i>Whatsapp</i> de turmas através de discentes e docentes do <i>Campus</i>;</li> <li>• <i>Instagram</i> da Biblioteca;</li> <li>• cartazes afixados nos murais do <i>Campus</i> por meio de <i>QR code</i> (código de barras em duas dimensões que deve ser lido por câmeras de celulares)</li> </ul> |
| <b>2ª amostra</b> | Pré-teste do produto   | 4 servidores da Biblioteca (44,5% da população)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• envio de <i>e-mails</i></li> <li>• mensagens através de <i>Whatsapp</i>.</li> </ul>   |
| <b>3ª amostra</b> | Aplicação do curso via Plataforma <i>Moodle</i> (Avaliação do curso e da aprendizagem) | 151 usuários (correspondente a aproximadamente 6% da população).  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• envio de <i>e-mails</i> a todas as coordenações de curso do <i>Campus</i>;</li> <li>• mensagens para grupos de <i>Whatsapp</i> de turmas através de discentes e docentes do <i>Campus</i>;</li> <li>• <i>Instagram</i> da Biblioteca;</li> </ul>  |
| <b>4ª amostra</b> | Grupo focal  | 7 voluntários (7,4% da população), cada um representando uma área do Conhecimento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• mensagens através de <i>Whatsapp</i> dos participantes da amostra anterior.</li> </ul>  |

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Vale destacar um fato importante que marca esse período que foi a pandemia da Covid-19, causada pelo novo *Coronavírus*. Devido ao isolamento social, que acarretou o fechamento temporário de todas as unidades educacionais do país, a divulgação para inscrição do curso foi realizada totalmente *on-line*. Este fato prejudicou no andamento da pesquisa, pois acredita-se que a divulgação presencial, por meio de avisos na biblioteca, pelos atendentes do empréstimo e pelos bibliotecários, poderia motivar um maior número de usuários a participar do referido curso. Isso porque a instituição ainda não conta com uma cultura de formações *on-line* consolidada.

Outra característica relacionada a esta fase de confinamento, e que deve ser levada em consideração, é em relação ao perfil socioeconômico dos usuários do *Campus*. A maior parte dos alunos matriculados (94%) possui renda familiar *per capita* de até um salário mínimo e meio, sendo que “a renda familiar corresponde a uma variável sociológica estrutural que exerce a maior influência na trajetória acadêmica dos estudantes da UFAL” (UNIVERSIDADE FEDERAL..., 2020, p. [48]). Logo, acredita-se que uma parcela considerável desses 94% de

<sup>5</sup> Cálculo realizado por meio da calculadora amostral da página Comento pesquisa de mercado. Disponível em: <https://comento.com/calculadora-amostal/>. Acesso em: 02 nov. 2019.

alunos não possui estrutura mínima necessária (como *desktops*, *smartphones* e, principalmente, internet), o que pode ser um fator negativo às ações voltadas à EaD.

Sobre o grupo focal, entende-se que há uma crescente utilização dessa técnica comumente utilizada na área do marketing, quando se trata de abordagens qualitativas. Nele, os participantes possuem características em comum que são essenciais para a discussão da questão em foco, por isso é necessário que tenham alguma vivência com o tema que será discutido, contribuindo, assim, com elementos baseados em suas experiências cotidianas (GATTI, 2005).

Como visto no quadro 3, a composição do grupo focal se fez de acordo com a área do conhecimento do CNPQ de acordo com suas graduações, ou seja, um representante das seguintes áreas: Ciências exatas e da terra, Ciências biológicas, Ciências da saúde, Ciências agrárias, Ciências sociais aplicadas, Ciências humanas e Linguística, letras e artes

### **3.4 Técnicas de coleta e análise dos dados**

Como forma de coletar os dados que subsidiaram a construção do perfil das necessidades informacionais dos estudantes, primeira etapa da pesquisa, foi feita através do Estudo de Usuários, que são efetivos instrumentos de planejamento e gestão, uma vez que tornam mais conhecidos os diferentes aspectos em torno da informação e da disseminação desta para os usuários que as necessitam (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Sendo assim, esse instrumento de pesquisa foi fundamental para construção do perfil dos participantes quanto às necessidades do universo informacional que eles estão inseridos.

Portanto, fazendo uso de questionário, foi possível obter informações sobre os usuários da BCA referentes às competências existentes, lacunas e necessidade informacionais que subsidiaram o planejamento e a elaboração de um curso introdutório de competências informacionais para os universitários do referido *Campus*

Tal questionário trata-se de uma adaptação de Paixão (2016) e FACOMB/UFG (2015), composto por 13 questões: 12 fechadas e 1 aberta (APÊNDICE – B), tendo sido aplicado de forma *on-line* aos usuários que demonstraram interesse em participar do estudo.

Antes da aplicação propriamente dita do instrumento acima, houve um pré-teste com 15 alunos voluntários nos dias 31 de janeiro e 03 de fevereiro para avaliar o questionário, na intenção de melhorar na clareza das questões e possibilitando a reformulação das mesmas antes da aplicação definitiva, pois, segundo Marconi e Lakatos (2010), o pré-teste é a ação da

aplicação do instrumento da pesquisa em uma pequena parcela da população com o intuito de evitar falhas que possam levar a falsos resultados no estudo.

No tocante à avaliação do curso “Noções básicas para busca e uso de informações científicas”, produto desenvolvido na pesquisa, foram utilizados quatro instrumentos avaliativos: dois quantitativos (questionários) e dois qualitativos (roteiro de entrevista e grupo focal), aplicados aos estudantes que concluíram todas as etapas propostas no produto e aos técnicos que participaram do pré-teste do curso.

O primeiro instrumento utilizado, ainda na fase do pré-teste do curso (APÊNDICE – C), trata-se de entrevista composta por três questões abertas, realizada com quatro servidores da biblioteca em estudo, pois acredita-se que a análise de tais servidores ajudaria no aprimoramento do referido curso.

O segundo instrumento (APÊNDICE – D) diz respeito à avaliação do curso no tocante à linguagem empregada; apresentação dos textos, vídeos e imagens; expectativas a respeito do curso; e sugestões para melhorias futuras do curso.

Já o terceiro instrumento (APÊNDICE – E) objetivou avaliar a aprendizagem dos participantes por meio de questões de múltipla escolha elaboradas a partir dos conteúdos trabalhados no decorrer dos módulos do curso, levando em consideração as dimensões: aprender a pesquisar; confiabilidade das fontes de informação; ética na pesquisa e o conhecimento dos serviços disponibilizados pelo SiBi/UFAL. Ao todo os estudantes tiveram que responder 10 questões, escolhidas de maneira randômica pelo sistema *Moodle*<sup>6</sup>. No entanto, como cada estudante tinha direito a mais de uma tentativa com a finalidade de acertar no mínimo 70% das questões, haja vista foi a nota mínima exigida para a obtenção da declaração de conclusão do curso, foram elaboradas 25 questões.

Completando a coleta dos dados, o quarto instrumento utilizado foi a realização uma discussão por meio de grupo focal, que se trata de instrumento para “obter uma visão aprofundada, ouvindo o grupo de usuários que emitem opinião sobre o problema em questão” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 235). O roteiro do referido grupo (APÊNDICE – F) contou com seis perguntas que abordam aspectos relacionados a efetiva contribuição, ou não, do curso no tocante ao preenchimento das lacunas informacionais encontradas no Estudo de Usuários, além de opiniões sobre a própria estrutura do curso.

Sobre a quantidade de participantes que o grupo focal deve ter, Gatti (2005) afirma que a dimensão não deve ser tão grande e nem tão pequena, sendo preferível construir um grupo

---

<sup>6</sup>*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*

entre 6 e 12 pessoas, pois, assim, as questões poderão ser abordadas com maior profundidade pela interação do grupo.

Os dados quantitativos referentes aos questionários foram analisados por meio da estatística descritiva simples, a elaboração de gráficos, quadros e tabelas contendo porcentagens relativas às questões de múltiplas escolhas.

Os dados qualitativos obtidos, tanto nas questões abertas dos questionários quanto do grupo focal, foram examinadas segundo a análise de conteúdo de Bardin, que pode ser definida como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens. (BARDIN, 2016, p. 48).

Sobre as fases que a análise de conteúdo percorre, Triviños (2007) afirma que Bardin indica três etapas: a pré-análise, a qual se faz a organização do material; a descrição analítica, que começa na pré-análise, fazendo uso de procedimentos de codificação, classificação e categorização, surgindo quadros de referências; e, por último, a etapa da interpretação referencial, que se apoia nos materiais de informação (iniciado na pré-análise) e alcança maior intensidade, surgindo o estabelecimento de relações, baseados nos materiais empíricos, da reflexão e da intuição com o contexto educacional e social amplo.

O quadro abaixo apresenta como foram distribuídas as fases da pesquisa e seus respectivos instrumentos de coleta dos dados:

**Quadro 5** – Etapas e instrumentos de coleta de dados da pesquisa

| ETAPA DA PESQUISA                | INSTRUMENTO DE COLETA | ABORDAGEM                |
|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| <b>Estudo de usuários</b>        | Questionário          | Quantitativa/Qualitativa |
| <b>Pré-teste do Curso</b>        | Entrevista            | Qualitativa              |
| <b>Avaliação do Curso</b>        | Questionário          | Quantitativa/Qualitativa |
| <b>Avaliação da Aprendizagem</b> | Questionário          | Quantitativa             |
| <b>Grupo Focal</b>               | Roteiro de entrevista | Qualitativa              |

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

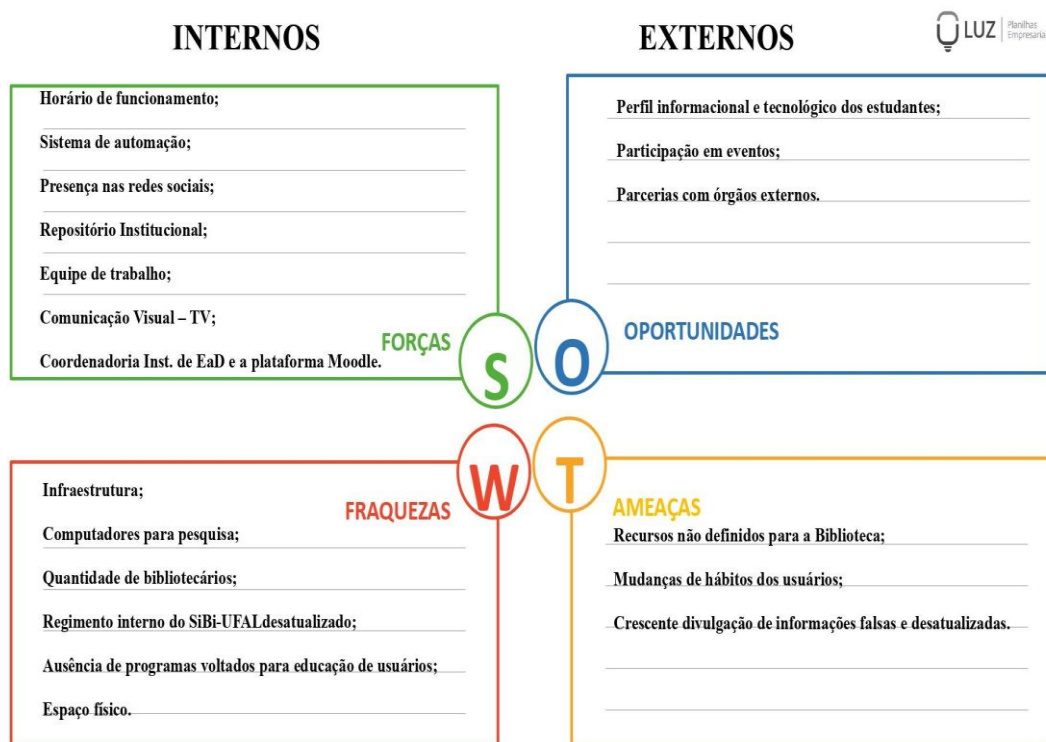
### 3.5 Análise SWOT

O reconhecimento do ambiente no qual se pretende analisar é algo fundamental para ter uma apropriação do contexto e, assim, traçar metas e estratégias que venham a somar quanto ao melhoramento desse ambiente. Sendo assim, na intenção de se ter uma visão mais técnica sobre o local estudado, optou-se por fazer um diagnóstico do mesmo, que de acordo com Oliveira (2007) trata-se de fase inicial de processo de planejamento estratégico e busca apresentar a situação quanto aos aspectos internos e externos de uma empresa.

A seguir serão apresentadas informações relativas à análise da Matriz SWOT realizada na BCA. Esta tem como base o estudo de quatro variáveis: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Oportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças), daí a origem do nome SWOT. A partir desta ferramenta é realizada a análise do ambiente de uma organização, possibilitando planejamentos, tanto estratégicos quanto de gestão (SILVA *et al.* 2011).

Utilizou-se a Matriz Swot, onde são identificados aspectos internos (forças e fraquezas) e externos (oportunidades e ameaças). A investigação foi realizada durante o mês de outubro de 2019. A figura abaixo apresenta as principais informações coletadas.

**Figura 3** - Matriz SWOT da Biblioteca *Campus Arapiraca*



Fonte: Elaborado pelo autor (2019), adaptado de Luz modelos de documentos.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Disponível em: <https://documentos.luz.vc/>. Acesso em: 27 out. 2019.

As variáveis internas e controláveis, ao possibilitarem boas condições para a empresa quanto ao seu ambiente, são apresentadas por Oliveira (2007) como pontos fortes.

De acordo com a matriz apresentada, os pontos fortes são: horário de funcionamento, pois abre das 7h30min. da manhã até as 21h da noite, ininterruptas, estando presente nos três turnos; automação do sistema, por meio do *Pergamum*, o que facilitou o atendimento e deu celeridade aos processos de empréstimo, devolução, renovação e reserva, entre outros, pois estes serviços eram realizados manualmente por meio de fichas; o Repositório Institucional é uma grande fonte de pesquisa para seus usuários, atualmente disponibiliza mais de 3.000 trabalhos de conclusão de curso do *Campus Arapiraca* e mais de 74.000 visualizações<sup>8</sup> dos mesmos, podendo fazer o download da maioria dos arquivos. A tela inicial do repositório pode ser observada na próxima figura:

**Figura 4** – Tela inicial do repositório do *Campus Arapiraca*



Fonte: Universidade Digital (2020).<sup>9</sup>

Ainda com relação aos pontos fortes, destacam-se: equipe de trabalho, por seu engajamento na busca de melhorias para a biblioteca; presença nas redes sociais *Facebook* e *Instagram*, com boa frequência de publicações e mostrando-se como um excelente canal de comunicação entre a biblioteca e a comunidade, sendo bastante útil na disseminação de informações; comunicação visual, por meio de uma TV localizada no centro da Biblioteca, oferece informes variados voltados à cultura e serviços da BCA, entre outros; e a existência de

<sup>8</sup>Dados obtidos por meio da página Universidade Digital. Disponível em: <https://ud10.arapiraca.ufal.br/repositorio>. Acesso em: 25 ago. 2020.

<sup>9</sup> Disponível em: <https://ud10.arapiraca.ufal.br/repositorio>. Acesso em: 25 ago. 2020.



uma Coordenadoria Institucional de Educação a Distância (Cied) que tem a missão de coordenar ações de EaD na UFAL, auxiliando, assim, na construção do curso EaD pretendido e também a utilização da plataforma *Moodle* como AVA para a universidade.

**Figura 5** – TV para informes (comunicação visual)



Fonte: Acervo do autor (2019).

Quando as variáveis internas e controláveis ocasionam para a empresa uma situação contrária em relação ao seu ambiente, são classificadas, de acordo com Oliveira (2007), como pontos fracos. De acordo com a matriz apresentada os pontos fracos serão apresentados a seguir.

Infraestrutura, devido ao espaço limitado e em decorrência ao crescimento do acervo, a área destinada às mesas e cabines de estudos foram diminuindo à proporção que tal acervo aumentava, por este motivo, as mesas se encontram muito próximas umas das outras, resultando no aumento do barulho e interferindo na concentração dos usuários.

**Figura 6** – Área destinada às mesas para estudo em grupo da Biblioteca do *Campus Arapiraca*



Fonte: Acervo do autor (2019)

As cabines de estudos individuais também deveriam estar localizadas em um ambiente mais reservado, pois, atualmente, se encontram praticamente dentro do acervo e a circulação de usuários no mesmo acaba prejudicando, mais uma vez, os que estão buscando um local mais tranquilo para realizar seus estudos.

Também não há um *hall* ou um espaço para as apresentações culturais ou exposições, o que acaba prejudicando o desenvolvimento de projetos nessas áreas. A imagem abaixo demonstra as cabines para estudo individual e a proximidade de tais cabines às estantes do acervo da biblioteca.

**Figura 7** – Área destinada às cabines para estudo individual da Biblioteca do *Campus Arapiraca*



Fonte: Acervo do autor (2019)

Ainda com relação à infraestrutura, verificou-se certa fragilidade com relação ao número de terminais de fontes de energia, hoje um dos itens mais procurados nas bibliotecas para poder recarregar os diversos aparelhos que dão suporte às pesquisas como: *notebooks*, celulares, *tablets*, etc. Constatou-se que há apenas 22 tomadas de energia disponíveis aos usuários e que a maioria delas precisa de adaptadores, pois são de modelo mais antigo.

Além disso, os computadores para pesquisa são insuficientes, pois há apenas 2 computadores que são para uso de consulta ao catálogo do acervo, o que não impede do usuário utilizar para fins de pesquisa, porém não existe um controle quanto a isso.



**Figura 8** – Computadores para consulta ao acervo da Biblioteca *Campus Arapiraca*



Fonte: Acervo do autor (2019)

Não há auditório nem salas para realização de cursos, palestras, oficinas ou algo semelhante, o que impossibilita a realização de capacitações com maior frequência para um grande quantitativo de estudantes. Esse contexto foi um fator muito importante que foi levado em consideração para se pensar em um produto por meio da modalidade EaD, uma vez que é característico desta modalidade a flexibilidade em relação ao local e ao tempo, já que os participantes podem realizar seus estudos por meio de AVA no horário em que eles acharem mais oportuno. Sendo assim, vê-se a EaD como grande ajuda na formação dos estudantes no âmbito das competências informacionais.

A ausência de programas voltados para educação de usuários foi um ponto importante que fez com que esta dissertação desse o pontapé inicial nessa área e espera-se que, a partir dela, outros projetos surjam com o mesmo intuito de auxiliar os usuários quanto às necessidades informacionais. Vê-se, aqui, que o produto proposto – curso introdutório que auxilie no desenvolvimento de competências informacionais por meio da EaD – será de grande valia nesse cenário, ampliando a escala de estudantes capacitados e melhorando a demanda existente hoje.

Outra fraqueza a ser ressaltada é a quantidade de bibliotecários para atender as demandas administrativas e dos usuários, pois há apenas 3 e isso acaba ocasionando uma sobrecarga de afazeres, o que acaba dificultando, de uma certa maneira, o planejamento e o desenvolvimento de projetos ligados ao social e ao cultural.

Sobre as oportunidades, Oliveira (2007) entende que são as variáveis externas e não controláveis pela empresa, mas que podem originar boas condições para a mesma, desde que ela tenha condições e/ou interesse de aproveitá-las. Sendo assim, vê-se como oportunidades:

O perfil informacional e tecnológico da maioria dos estudantes que facilita o acesso e utilização do curso na modalidade EaD, pois Coelho (2012) afirma que a geração de jovens, que Prensky dá o nome de nativos digitais, modificou os rumos da comunicação e, conseqüentemente, da educação, uma vez que tais nativos digitais estão a todo momento interagindo com as novas e as velhas mídias e mostram-se com uma competência para com a tecnologia que é natural deles.

Formação de parcerias com instituições externas que possuem sedes em Arapiraca, como Senai, Sesc, Sebrae, entre outras, que venham desenvolver oportunidades de cursos e trocas de experiências referentes à ação cultural, inovação tecnológica, acesso, uso e busca da informação, entre outros.

A participação dos servidores da biblioteca em eventos locais, nacionais ou internacionais, como: congressos, seminários, oficinas, etc., onde são discutidas tendências e experiências relacionadas ao uso da informação que agregue valor para a formação profissional e pessoal de tais servidores, resultando em ideias para promoção e aplicação de programas voltadas aos usuários.

Sobre as ameaças, Oliveira (2007) diz que são originadas pelas condições adversas à empresa, através de variáveis externas e não controláveis. A matriz apontou como ameaças:

A falta de lei que defina uma quantia anual de recursos destinados exclusivamente à biblioteca. Ter um valor determinado auxiliaria, principalmente, no planejamento dos gestores quanto ao rumo de inovações e serviços prestados pela biblioteca, além de ajudar no reparo e manutenção do acervo.

Forte mudança de hábitos dos usuários, fomentada pela rapidez do avanço tecnológico presente no cotidiano. Como forma de responder a essa ameaça, uma alternativa seria usar o engajamento da equipe, que foi considerado aqui como ponto forte, para acompanhar e buscar alternativas para tais mudanças usando, por exemplo, as redes sociais e a TV como ferramentas de interação.

Crescente divulgação de informações falsas e desatualizadas que requerem a capacidade de aprender a selecionar fontes confiáveis de informação. Mais uma vez o produto que está sendo sugerido nesta dissertação pode auxiliar no enfrentamento dessa ameaça, pois quando o usuário da informação tem um maior domínio sobre as fontes pesquisadas, diferenciando-as quanto à confiabilidade, ele é capaz de identificar desconformidades que dizem respeito à autenticidade de tais informações.

### 3.6 Descrição do produto

O diagnóstico realizado na BCA foi fundamental na escolha do produto, pois a união de fraquezas como a falta de espaço para a realização de cursos, treinamentos, etc.; ausência de programas voltados para a educação de usuários; baixa quantidade de bibliotecários para atender a demanda, aliados à intenção de promover mais independência quanto ao uso da informação por parte dos discentes, foram determinantes para se propor um curso na modalidade de EaD.

Outro ponto que merece destaque quanto à necessidade de ofertar o curso voltado para capacitação de usuários no universo informacional é com relação à ameaça da crescente divulgação de informações falsas, apresentada na matriz SWOT. Como o curso aborda os tipos de fontes de informação, vê-se como um potente ambiente para apresentar fontes de informações confiáveis.

Sendo assim, o produto informacional é um curso introdutório para capacitação de usuários da BCA, de caráter autoinstrucional que, de acordo com Nascimento, Moraes e Sandim (2017), esse tipo de curso propõe a autonomia e independência do aluno por meio de conteúdo autoexplicativo, onde a interferência do tutor seja mínima ou nenhuma.

Nomeado de “noções básicas para busca e uso de informações científicas”, o curso objetiva oferecer, de forma introdutória, noções básicas de acesso e uso da informação, a fim de desenvolver, em seus usuários, a utilização de recursos informacionais com mais domínio, buscando um melhor desenvolvimento nas atividades acadêmicas. Os estudantes (usuários) da biblioteca mencionada são, inicialmente, o público-alvo do curso.

O curso foi disponibilizado no AVA da UFAL, que é uma sala de aula virtual onde o aluno pode acompanhar as atividades do curso pela internet. O AVA possibilita a criação de ambientes aprendizagem por meio da plataforma *Moodle*.

Trata-se de um sistema de gerenciamento de curso com a finalidade de auxiliar educadores a criarem comunidades de aprendizagem *on-line*. O *Moodle* é um *software* livre, passou por adaptações e customizações que agregaram valor às necessidades das formações oferecidas pela UFAL (UNIVERSIDADE FEDERAL..., [2019]). A figura a seguir ilustra o AVA utilizado pela UFAL:

**Figura 9** – Página do Ambiente Virtual de Aprendizagem da UFAL

The screenshot displays the UFAL VLE interface. At the top, the browser address bar shows the URL [ava.ead.ufal.br/course/view.php?id=14400](http://ava.ead.ufal.br/course/view.php?id=14400). The header bar includes the UFAL logo, the text 'Universidade Federal de Alagoas', and links for 'Webmail' and 'Perfil'. A red navigation bar contains the text 'Ambiente Virtual de Aprendizado' and status indicators: 'Sem Mensagens', 'Sem Notificações', 'Cursos', and the user's name 'MÁRCIO THIAGO DOS SANTOS ALBUQUERQUE'. The main content area is titled 'Noções básicas para busca e uso de informações científicas'. Below the title, a breadcrumb trail reads 'Página inicial > Meus cursos > Noções básicas para busca e uso de informações cie...'. A 'Geral' section features a 'BOAS-VINDAS!' banner and a photograph of a library interior. To the right, a 'NAVEGAÇÃO' sidebar lists various navigation options, including 'Página inicial', 'Painel', 'Páginas do site', 'Meus cursos', and a detailed list of course modules: 'Ambiente laboratório - Curso Plataforma Moodle 202...', 'Noções básicas para busca e uso de informações cie...', 'Participantes', 'Emblemas', 'Notas', 'Geral', 'MÓDULO I - INTRODUÇÃO SOBRE O SIBI/UFAL', 'MÓDULO II - ESTRATÉGIAS DE BUSCAS PARA PESQUISAS', and 'MÓDULO III - APRENDENDO A PESQUISAR'.

Fonte: UFAL (2020).<sup>10</sup>

Em relação à duração do curso, o mesmo tem carga horária de 20 horas que poderão ser realizadas em até 20 dias. A declaração de participação do curso foi gerada aos usuários que obtiveram um aproveitamento de 70% em relação ao questionário de avaliação da aprendizagem (APÊNDICE E), além dos que responderam o questionário de avaliação do curso (APÊNDICE D).

As informações acima descritas foram apresentadas na parte inicial do curso, para que o usuário tivesse clareza sobre os direitos e deveres relacionados ao curso. Como apresenta a figura abaixo:

<sup>10</sup> Disponível em: <http://ava.ead.ufal.br/>. Acesso em: 25 ago. 2020.

Figura 10 – Informações gerais do curso

Universidade Federal de Alagoas Webmail

Ambiente Virtual de Aprendizado Sem Mensagens Sem Notificações Cursos

Avisos

**Informações Gerais do curso:**

**Objetivo** – oferecer noções básicas de acesso e uso da informação, a fim de desenvolver em seus usuários a utilização de recursos informacionais com mais domínio, buscando um melhor desenvolvimento nas atividades acadêmicas;

**Público alvo** – usuários (estudantes) da biblioteca *Campus Arapiraca* (UFAL);

**Duração** – 20 horas que poderão ser realizadas durante o período de 06 a 25 de agosto de 2020;

**Composição** – curso composto por 4 módulos, contendo vídeos, artigos, comentários e sugestões de leitura com o intuito de facilitar a assimilação dos conteúdos presentes em cada módulo;

**Avaliação** – terá direito à declaração de conclusão, o usuário que obtiver um aproveitamento de 70% em relação à avaliação da aprendizagem e ter respondido a avaliação do curso.



Fonte: UFAL (2020).<sup>11</sup>

Quanto à sua estrutura, o curso é composto por 4 módulos, estes contendo: vídeos, artigos, comentários e sugestões de leitura com o intuito de facilitar a assimilação dos conteúdos presentes em cada módulo. O quadro a seguir demonstra o conteúdo abordado por módulo e as respectivas habilidades esperadas que os usuários exercitem:

Quadro 6 – Conteúdos e habilidades abordados por módulo

| MÓDULO          | CONTEÚDO  | HABILIDADES   |
|-----------------|---|---|
| <b>Módulo 1</b> | Introdução sobre o SiBi/UFAL (estrutura e serviços oferecidos).   | Apropriar-se de conhecimentos básicos referentes à estrutura do SiBi/UFAL, assim como dos serviços e fontes de informação disponibilizados.               |
| <b>Módulo 2</b> | Estratégias de buscas para pesquisas <i>on-line</i> (operadores booleanos, truncagem e pesquisa avançada no <i>google</i> ).                        | Aprender sobre os conhecimentos básicos referentes às estratégias de buscas em pesquisas pela internet, fazendo uso de operadores booleanos e truncagens. |
| <b>Módulo 3</b> | Aprendendo a pesquisar informações científicas (tipos de fontes de informação, Portal de Periódicos da CAPES, BDTD, Oasisbr, Repositórios da UFAL). | Conhecer sobre a recuperação das informações acadêmicas, fazendo uso de fontes confiáveis, desenvolvendo competências voltadas à informação.              |

<sup>11</sup>Disponível em: <http://ava.ead.ufal.br/>. Acesso em: 25 ago. 2020.

|                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| <b>Módulo 4</b> | Ética e Normas da ABNT (ética e pesquisa, plágio, domínio público, considerações sobre a ABNT). | Compreender como mencionar as fontes que estão sendo utilizadas na pesquisa de forma ética, fazendo uso das Normas da ABNT. |
|-----------------|---|---|

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

No módulo I é apresentada uma breve introdução sobre as bibliotecas universitárias, aspectos gerais sobre o SiBi/UFAL, características relacionadas à página do SiBi/UFAL na *internet* e informações sobre o acervo digital que a sistema oferece por meio da BU. A figura abaixo apresenta esses tópicos no sumário referente ao Módulo I, na parte superior direita da imagem.

**Figura 11** – Tela inicial do módulo I

A imagem mostra a interface do Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) do SiBi/UFAL. No topo, há uma barra vermelha com o texto "Ambiente Virtual de Aprendizado" e ícones para "Sem Mensagens", "Sem Notificações", "Cursos" e o nome de usuário "MÁRCIO THIAGO DOS SANTOS ALBUQUERQUE".

O conteúdo principal é dividido em duas seções principais:

- À esquerda:**
  - Um cabeçalho com o título "Noções básicas para busca e uso de informações científicas".
  - Uma barra de navegação com links: "Página inicial", "Meus cursos", "Noções básicas para busca e uso de informações cie...", "MÓDULO I - INTRODUÇÃO SOBRE O SiBi/UFAL" e "Módulo I".
  - Um botão "Ativar edição".
  - O título "Módulo I".
  - O subtítulo "1. INTRODUÇÃO SOBRE O SiBi/UFAL".
  - Um texto introdutório: "Breve histórico e características das Bibliotecas Universitárias".
  - Uma imagem de uma biblioteca com o texto sobreposto: "As bibliotecas são instituições milenares que foram se adequando a determinados tipos de usuários, surgindo assim diferentes".
- À direita:**
  - Um menu "SUMÁRIO" com os seguintes itens:
    - 1. INTRODUÇÃO SOBRE O SiBi/UFAL
    - 1.1. O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas – SiBi/UFAL
    - 1.2. Conhecendo a página do sibi/ufal
    - 1.3. Aprendendo a utilizar a Biblioteca Virtual (BV)
  - Um menu "NAVEGAÇÃO" com os seguintes itens:
    - Página inicial
    - Panel
    - Páginas do site
    - Meus cursos
      - Ambiente laboratório - Curso Plataforma Moodle 202...
      - Noções básicas para busca e uso de informações cie...
      - Participantes
      - Emblemas

Fonte: UFAL (2020).<sup>12</sup>

O módulo II traz conteúdos relacionados à utilização de buscadores para pesquisas na internet, dando ênfase aos operadores booleanos, estratégias de truncagem e pesquisas avançadas no *Google*. Como podem ser observados na figura abaixo:

<sup>12</sup> Disponível em: <http://ava.ead.ufal.br/>. Acesso em: 25 ago. 2020.



Figura 12 – Tela inicial do módulo II

**Ambiente Virtual de Aprendizado** Sem Mensagens Sem Notificações Cursos MÁRCIO THIAGO DOS SANTOS ALBUQUERQUE

## Noções básicas para busca e uso de informações científicas

Página inicial ► Meus cursos ► Noções básicas para busca e uso de informações cie... ►  
MÓDULO II - ESTRATÉGIAS DE BUSCAS PARA PESQUISAS ► Módulo II

Ativar edição

### Módulo II

#### 1. ESTRATÉGIAS DE BUSCAS PARA PESQUISAS

Iniciar uma pesquisa pela internet muitas vezes se torna um obstáculo pela imensidão de resultados que são recuperados. Por isso, fazer uso de algumas táticas ajuda bastante no refinamento das informações recuperadas. Lopes (2002) acredita que a estratégia de busca pode ser entendida como uma maneira de promover o encontro entre uma pergunta formulada e a informação que se encontra armazenada em base de dados, por meio de regras e operações táticas.

Fonte: UFAL (2020). Disponível em: <http://ava.ead.ufal.br/>. Acesso em: 25 ago. 2020.

**SUMÁRIO**

1. ESTRATÉGIAS DE BUSCAS PARA PESQUISAS
  - 1.1. Operadores Booleanos
  - 1.2. Outras estratégias que facilitam as buscas (Truncagem)
  - 1.3. Pesquisas avançadas no Google

**NAVEGAÇÃO**

- Página inicial
- Painel
- Páginas do site
- Meus cursos
  - Ambiente laboratório - Curso Plataforma Moodle 202...
  - Noções básicas para busca e uso de informações cie...
  - Participantes
  - Emblemas
  - Notas
  - Geral

No módulo III são trabalhados os tipos de fontes de informação. Foram apresentadas páginas de informações confiáveis como o Portal de Periódicos da CAPES, BDTD, Portal Brasileiro de Acesso Aberto à Informação Científica (Oasisbr) e repositórios institucionais. Além de abordar sobre a importância da revisão por pares.

Figura 13 – Tela inicial do módulo III

**Ambiente Virtual de Aprendizado** Sem Mensagens Sem Notificações Cursos MÁRCIO THIAGO DOS SANTOS ALBUQUERQUE

## Noções básicas para busca e uso de informações científicas

Página inicial ► Meus cursos ► Noções básicas para busca e uso de informações cie... ►  
MÓDULO III - APRENDENDO A PESQUISAR INFORMAÇÕES CIENTÍFICAS ► Módulo III

Ativar edição

### Módulo III

#### 1. APRENDENDO A PESQUISAR INFORMAÇÕES CIENTÍFICAS

A IMPORTÂNCIA DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL PARA A APRENDIZAGEM

Devido a grande oferta de informação existente na contemporaneidade, desenvolver habilidades nos processos de busca e uso da informação tornou-se algo fundamental e desafiador. De acordo com Campello *et al.* (2016), o conjunto de habilidades específicas voltadas à informação é chamado de competência informacional. De maneira geral, trata-se de "habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar informação, esteja ela em fontes impressas ou eletrônicas" (CAMPELLO *et al.*, 2016, p.9-10).

Embora os termos competência e habilidade sejam muitas vezes utilizados como sinônimos, há uma diferenciação que Gasque (2012) explica muito bem: a autora indica que competência deve ser usada como "expressão do 'saber fazer' oriunda das relações entre o

Fonte: UFAL (2020).<sup>13</sup>

**SUMÁRIO**

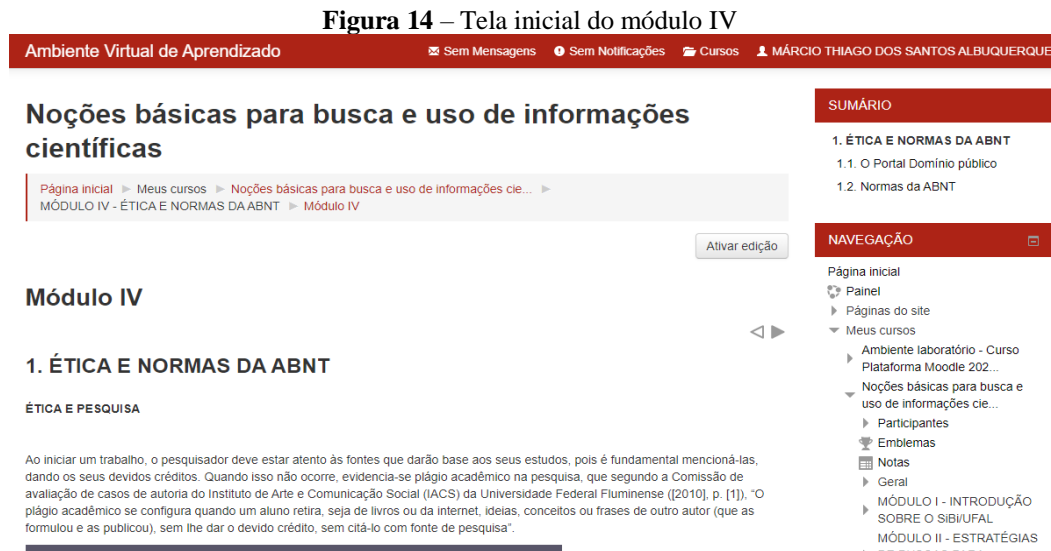
1. APRENDENDO A PESQUISAR INFORMAÇÕES CIENTÍFICAS
  - 1.1. Conhecendo algumas fontes de informação no contexto digital
  - 1.2. Portal de Periódicos CAPES
  - 1.3. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD
  - 1.4. Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto - Oasisbr
  - 1.5. Repositório Institucional da UFAL - RI UFAL
  - 1.6. Universidade Digital - UD Arapiraca (Repositório Institucional Biblioteca Campus Arapiraca - RI BCA)

**NAVEGAÇÃO**

- Página inicial
- Painel
- Páginas do site

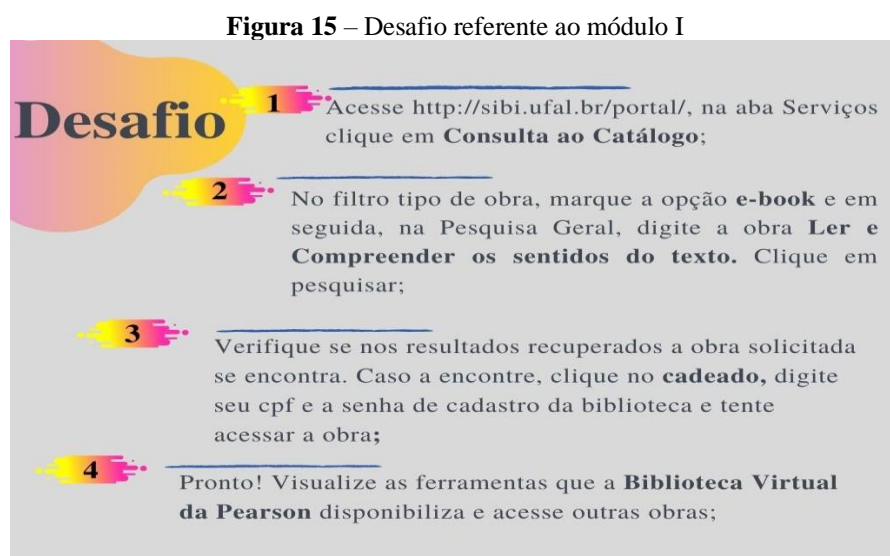
<sup>13</sup> Disponível em: <http://ava.ead.ufal.br/>. Acesso em: 25 ago. 2020.

Por fim, o módulo IV trouxe elementos relacionados à ética, normas da ABNT e apresentou o Portal Domínio Público<sup>14</sup> ao tratar dos direitos patrimoniais do autor. A figura abaixo representa a tela inicial do referido módulo.



Fonte: UFAL (2020).<sup>15</sup>

No intuito de tornar o curso mais dinâmico e que os participantes praticassem sobre alguns pontos abordados em seu decorrer, fez-se uso de desafios do tipo passo a passo. Entende-se que a união de teoria e da prática melhora a capacidade da aprendizagem. A figura abaixo traz um dos desafios que o curso lançou.



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

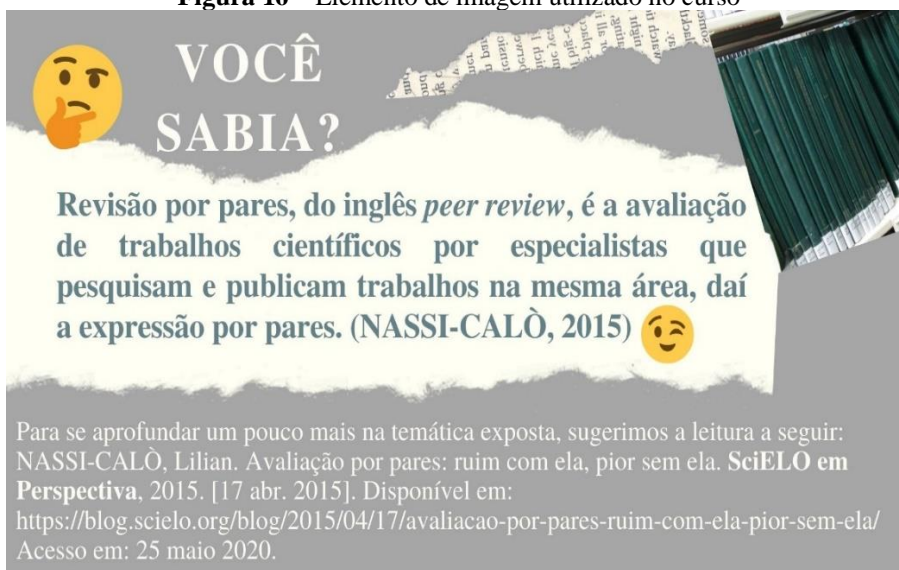
<sup>14</sup> <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp>

<sup>15</sup> Disponível em: <http://ava.ead.ufal.br/>. Acesso em: 25 ago. 2020.



Outro elemento bastante utilizado ao longo do curso foi o tópico “Você Sabia?”. Tal elemento era apresentado junto ao conteúdo, trazendo informações complementares sobre determinados temas, com o objetivo de auxiliar na absorção e compreensão acerca dos tópicos apresentados. A figura abaixo exemplifica o tipo de recurso mencionado.

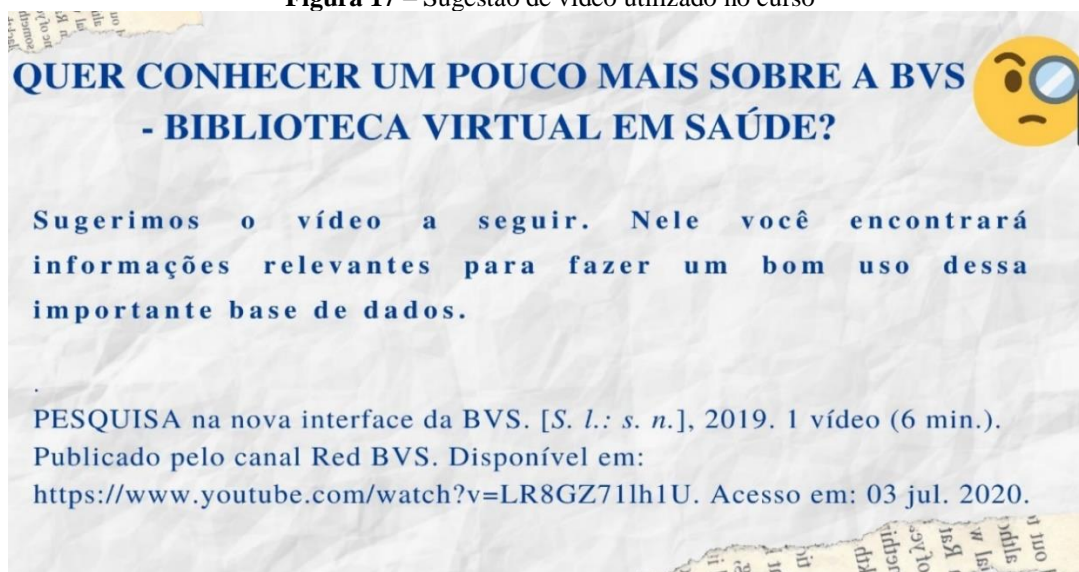
**Figura 16** – Elemento de imagem utilizado no curso



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Presente no final de cada módulo, o recurso sugestão de leitura/vídeo indicava materiais que auxiliassem no aprofundamento sobre os temas referentes aos conteúdos abordados, sempre indicando o *link* do artigo ou do vídeo sugerido pra facilitar a busca. Isto pode ser observado na figura a seguir:

**Figura 17** – Sugestão de vídeo utilizado no curso



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Além dos recursos informacionais do tipo imagens, como mostrado anteriormente, houve a utilização de vídeos tutoriais, fazendo uso dos que se encontram presentes no canal do *YouTube* do SiBi/UFAL e de outros canais importantes. Ainda referente à utilização desse tipo de recurso, foram gravados pelo autor desse estudo, especialmente para o curso, dois vídeos: um de boas-vindas e objetivos do curso e outro de agradecimento. As figuras 18 e 19 são exemplos dos recursos mencionados.

**Figura 18** – Elemento de vídeo utilizado no curso



Fonte: SiBi/UFAL (2020).<sup>16</sup>

<sup>16</sup>Disponível em: [youtube.com/watch?v=GsvbNHBSHyM](https://youtube.com/watch?v=GsvbNHBSHyM). Acesso em: 07 jun. 2020.

**Figura 19** – Vídeo de boas-vindas gravado para o curso



Fonte: UFAL (2020)<sup>17</sup>.

Enfim, foram utilizados recursos visuais com o intuito de tornar o conteúdo mais interessante, dinâmico e que estivesse de acordo com a linguagem habitual dos usuários, buscando diminuir possíveis dificuldades que participantes possam ter por se tratar de um curso autoinstrucional.

<sup>17</sup> Disponível em: <http://ava.ead.ufal.br/>. Acesso em: 25 ago. 2020.

## 4 RESULTADOS DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO

Entender o contexto, as dificuldades e expectativas dos participantes são fundamentais para a realização de uma boa pesquisa, principalmente quando se trata de um estudo de caso. Sendo assim, acredita-se que os dados extraídos por meio do estudo de usuários, avaliação do curso, avaliação da aprendizagem e grupo focal formam a base para o presente trabalho, uma vez que sem eles não seria possível conhecer as lacunas informacionais que os usuários da BCA apresentam.

### 4.1 Características e necessidades informacionais dos usuários da BCA

Durante o período de 17 de fevereiro de 2020 a 08 de março de 2020 foi aplicado o questionário *on-line* aos usuários (discentes) da BCA com o intuito de verificar quais são as principais necessidades e dificuldades relacionadas à informação, além de se ter mais conhecimento quanto ao perfil dos mesmos.

A amostra foi composta por 205 estudantes dos 15 cursos de graduação da sede do *Campus* Arapiraca. Os cursos com o maior número de participantes foram Letras-Português (11,7%), Administração (10,7%) e Física (10,7%). Já os cursos de Agronomia (2,4%) e Arquitetura e Urbanismo (1,5%) apresentaram menor número de participantes, como demonstra a tabela abaixo:

**Tabela 1** – Distribuição dos participantes por curso

| <b>Cursos</b>           | <b>Nº participantes</b> | <b>%</b>     |
|-------------------------|-------------------------|--------------|
| Letras-Português        | 24                      | 11,7         |
| Administração           | 22                      | 10,7         |
| Física                  | 22                      | 10,7         |
| Ciência da Computação   | 19                      | 9,3          |
| Matemática              | 19                      | 9,3          |
| Ciências Biológicas     | 17                      | 8,3          |
| Educação Física         | 17                      | 8,3          |
| Administração Pública   | 16                      | 7,8          |
| Medicina                | 10                      | 4,9          |
| Pedagogia               | 10                      | 4,9          |
| Zootecnia               | 9                       | 4,4          |
| Enfermagem              | 6                       | 2,9          |
| Química                 | 6                       | 2,9          |
| Agronomia               | 5                       | 2,4          |
| Arquitetura e Urbanismo | 3                       | 1,5          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>205</b>              | <b>100,0</b> |

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Sobre o perfil da amostra, verificou-se que 61,5% se declarou como sendo do gênero feminino e 38,5% como masculino. A maioria são jovens, sendo 69% com faixa etária de até 23 anos; 24% corresponde a faixa etária de 24 a 29 anos; 5% têm entre 30 e 35 anos e apenas 2% declararam ter acima de 35 anos. É válido lembrar que os valores reais referentes às porcentagens da maioria dos gráficos e tabelas apresentam decimais, porém, para uma melhor representação foram feitos arredondamentos para números inteiros.

**Tabela 2** – Distribuição dos participantes por faixa etária

| <b>Faixa etária</b> | <b>Número de participantes</b> | <b>%</b>     |
|---------------------|--------------------------------|--------------|
| Até 23 anos         | 142                            | 69           |
| 24 a 29 anos        | 49                             | 24           |
| 30 a 35 anos        | 10                             | 5            |
| Acima de 35 anos    | 4                              | 2            |
| <b>TOTAL</b>        | <b>205</b>                     | <b>100,0</b> |

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Com base nas informações da tabela acima, pode-se perceber que a maioria da amostra é composta pelo que Coelho (2012) chama de geração digital, pois essa geração interage por meio de imagens, sons e textos, sejam eles escritos ou verbais, acompanhando a expansão das tecnologias digitais. A comunicação digital é um importante fator que auxilia na sua formação e compreensão da realidade.

Sobre a frequência de busca de informações na Biblioteca, aproximadamente 34% responderam que tal frequência de busca era de uma vez ao mês. Aproximadamente 33% indicaram que buscavam informações mais de uma vez por semana. Para 23% a pesquisa é realizada apenas uma vez por semana. Já para 9% essa frequência era diária, e apenas 1% respondeu que nunca frequentaram a biblioteca para buscar informações. Os dados quanto à frequência de busca de informações na BCA podem ser vistos na tabela abaixo.

**Tabela 3** – Frequência de busca de informações dos participantes na BCA

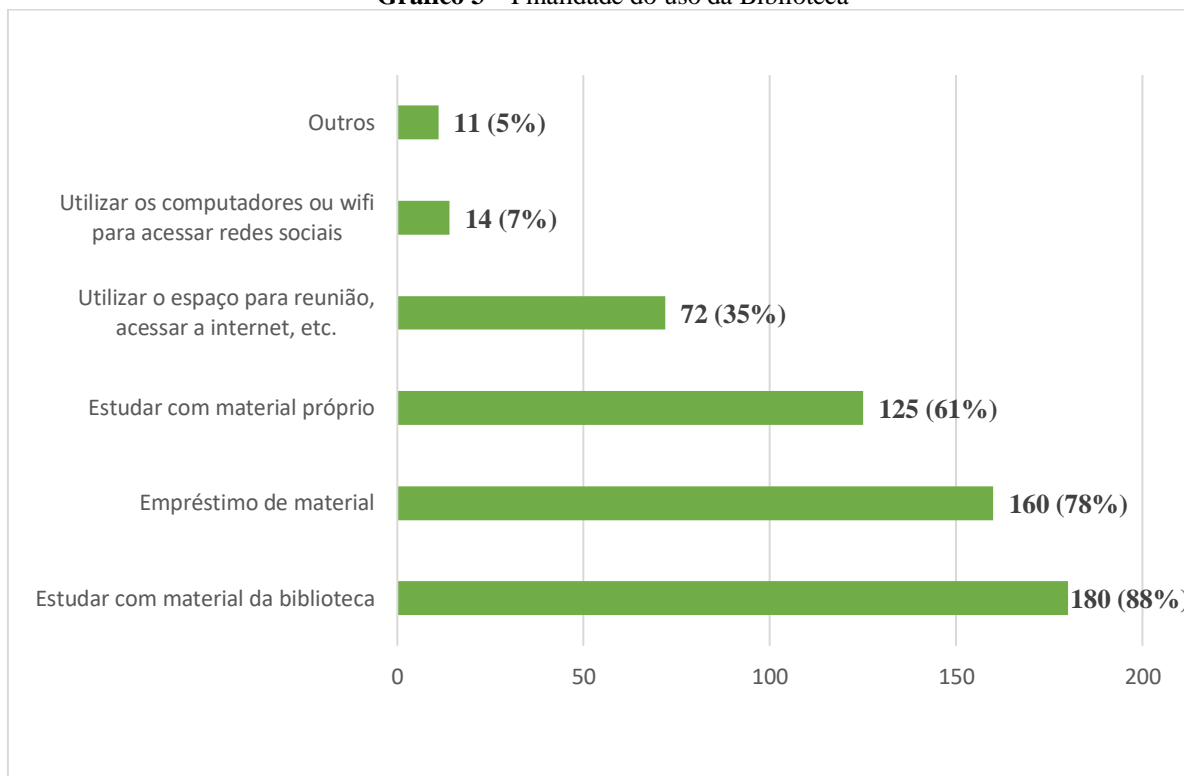
| <b>Frequência de busca de informações na<br/>BCA</b> | <b>Número de<br/>participantes</b> | <b>%</b> |
|--|------------------------------------|----------|
| Uma vez por mês                                      | 69                                 | 34       |
| Mais de uma vez por semana                           | 67                                 | 33       |
| Uma vez por semana                                   | 48                                 | 23       |
| Todos os dias  | 19                                 | 9        |
| Nunca  | 2                                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | 205                                | 100,0    |

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

De acordo com os dados da tabela 3, percebe-se que há uma boa frequência na busca de informações dos participantes na BCA, pois, ao somar as respostas “mais de uma vez por semana”, “uma vez por semana” e “todos os dias”, entende-se que 65% dos participantes frequentam a BCA para buscar informações no mínimo uma vez por semana.

É importante lembrar que essa busca é feita presencialmente na intenção realizar o empréstimo de materiais físicos do acervo da biblioteca, ocorrendo muitas vezes a indisponibilidade do material desejado devido a alta procura e ao número insuficiente de exemplares. Por isso é necessário conhecer os recursos digitais que o SiBi oferece, pois o exemplar indisponível fisicamente pode fazer parte do acervo digital.

Quando perguntados sobre qual a finalidade que eles usavam a biblioteca, aproximadamente 88% responderam que era para estudar com material da biblioteca, 78% afirmaram que era para fazer empréstimo de material, 61% para estudar com seu próprio material, 35% para utilizar o espaço para reunião, acessar a *internet*, etc., 7% para utilizar os computadores ou *wi-fi* para acessar redes sociais e 5% deram outras respostas como desenvolver monitoria, descanso, etc.

**Gráfico 3 – Finalidade do uso da Biblioteca**

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

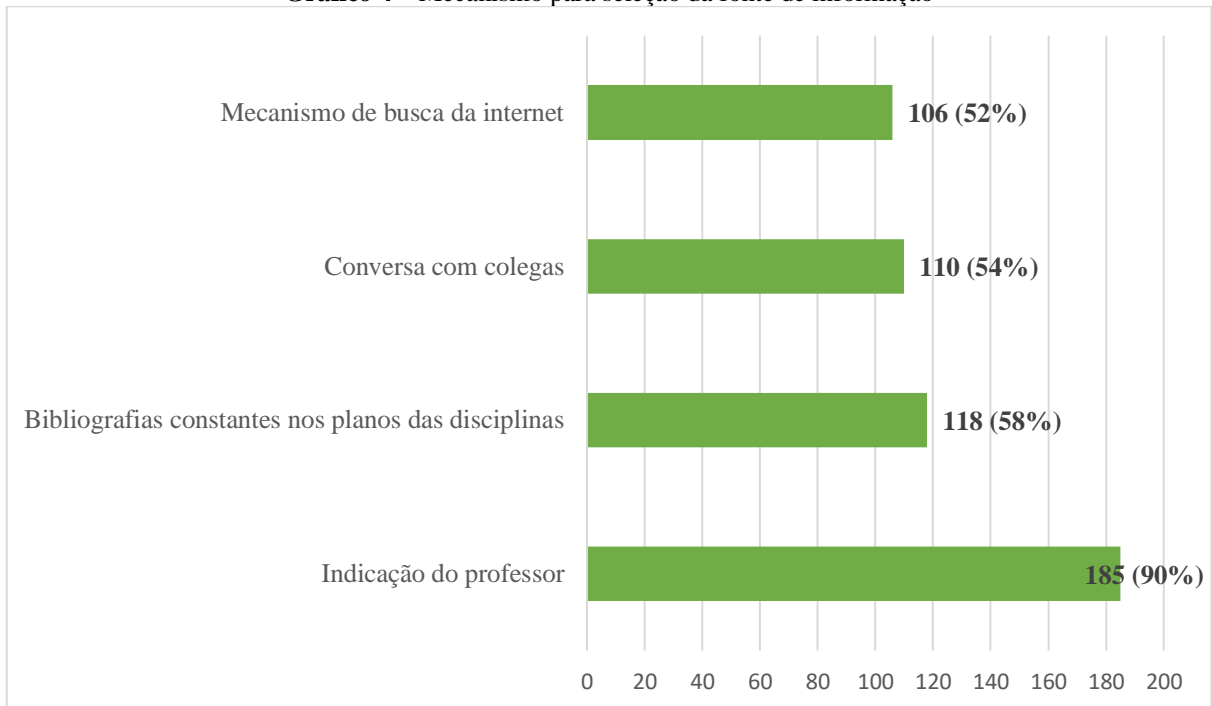
Os dados apresentados no gráfico 3 demonstram que a BCA é utilizada, principalmente, como local de estudo, seja com material da biblioteca ou com material próprio do usuário. O empréstimo de material é um dos principais serviços que as bibliotecas universitárias oferecem, contribuindo para atingir um dos seus principais objetivos - como foi visto na subseção *Locus* da Pesquisa - que é o auxílio nas atividades fundamentais das universidades referentes ao ensino, pesquisa e extensão.

Pode-se inferir que a porcentagem de usuários que usam a BCA com a finalidade de acessar a internet seria maior caso a referida biblioteca possuísse, em sua estrutura, um ambiente com computadores voltados para as pesquisas dos usuários. A inexistência de tal ambiente dificulta ações voltadas para treinamentos e capacitações dos usuários, sendo necessário desenvolver estratégias que supram essa falta, por isso a decisão de realizar um curso na modalidade *on-line*.

No tocante ao mecanismo para seleção da fonte de informação que o usuário utiliza para buscar o material que necessita, verificou-se que aproximadamente 90% seguem a indicação do professor; 58% responderam como mecanismos de buscas as bibliografias constantes nos planos das disciplinas; 54% afirmaram que era por meio de conversas com colegas e 52% utilizavam mecanismos de busca da *internet*. Vale destacar que o somatório das

porcentagens passa de 100% porque o participante tinha a permissão de responder mais de uma alternativa, como pode ser observado no gráfico 4.

**Gráfico 4 – Mecanismo para seleção da fonte de informação**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Por se tratar de um especialista nas matérias lecionadas, a indicação de fontes pelo professor foi relevante para 90% dos respondentes. Tal dado não foi considerado uma surpresa, haja vista o protagonismo dos docentes nos processos de aprendizagem.

Já referente à realização de pesquisas por meio dos mecanismos de busca da internet, vale destacar que pouco mais da metade dos participantes assinalou tal opção. Isso reforça a necessidade de que os estudantes conheçam critérios de confiabilidade das fontes, formas de refinamento de pesquisas através de bases de dados, etc. Segundo Gasque (2020), o uso da internet para pesquisas informacionais requer uma série de conhecimentos acerca de termos, estratégias e protocolos de investigação e tais conhecimentos são cruciais para obtenção de resultados satisfatórios.

Logo, essa lacuna referente ao uso eficiente e eficaz dos mecanismos de busca de fontes de informação pela internet suscitou a necessidade de contemplar tais conhecimentos no curso, a exemplo das estratégias de busca de informações *on-line*, além de indicar *sites*, bases de dados e repositórios como fontes confiáveis de informação.

No que diz respeito às fontes de informações mais utilizadas, a tabela 4 apresenta que os livros, tanto impresso quanto em formato digital, são as fontes mais usadas pelos alunos



pesquisados. Como os livros em formato digital foram citados como fonte de informação utilizada com frequência pelos participantes, o curso aborda sobre livros digitais presentes na Biblioteca Virtual da Pearson, que consta com mais de 7.000 títulos disponíveis aos usuários do SiBi/UFAL.

Percebe-se também que há uma diferença significativa em relação à utilização de revistas científicas eletrônicas (36,1%) e revistas impressas (7,8%). Acredita-se que um dos fatores que interfere nessa diferença é a diminuição de publicações impressas de revistas científicas, aliada à não assinatura desse tipo de publicação pela BCA, disponibilizando apenas revistas doadas que, em geral, não têm uma frequente atualização.

**Tabela 4** – Fontes de informação utilizadas com maior frequência

| <b>Tipos de fontes de informação</b>   | <b>Número de participantes</b> | <b>%</b> |
|--|--------------------------------|----------|
| Livros impressos   | 161                            | 78,5     |
| Livros em formato digital (lidos no computador, <i>tablets</i> , celulares...) | 146                            | 71,2     |
| Revistas científicas eletrônicas   | 74                             | 36,1     |
| Repositório digital (TCC, Dissertação e Tese)                                  | 64                             | 31,2     |
| Normas da ABNT (digital)   | 63                             | 30,7     |
| Obras de referência (manuais, enciclopédias, dicionários)                      | 62                             | 30,2     |
| Colegas acadêmicos   | 60                             | 29,3     |
| Portal de Periódicos CAPES   | 58                             | 28,3     |
| Redes sociais  | 53                             | 25,9     |
| Bibliotecários   | 21                             | 10,2     |
| Revistas impressas   | 16                             | 7,8      |
| Outros   | 2                              | 1        |
| Cds e DVDs   | 1                              | 0,5      |

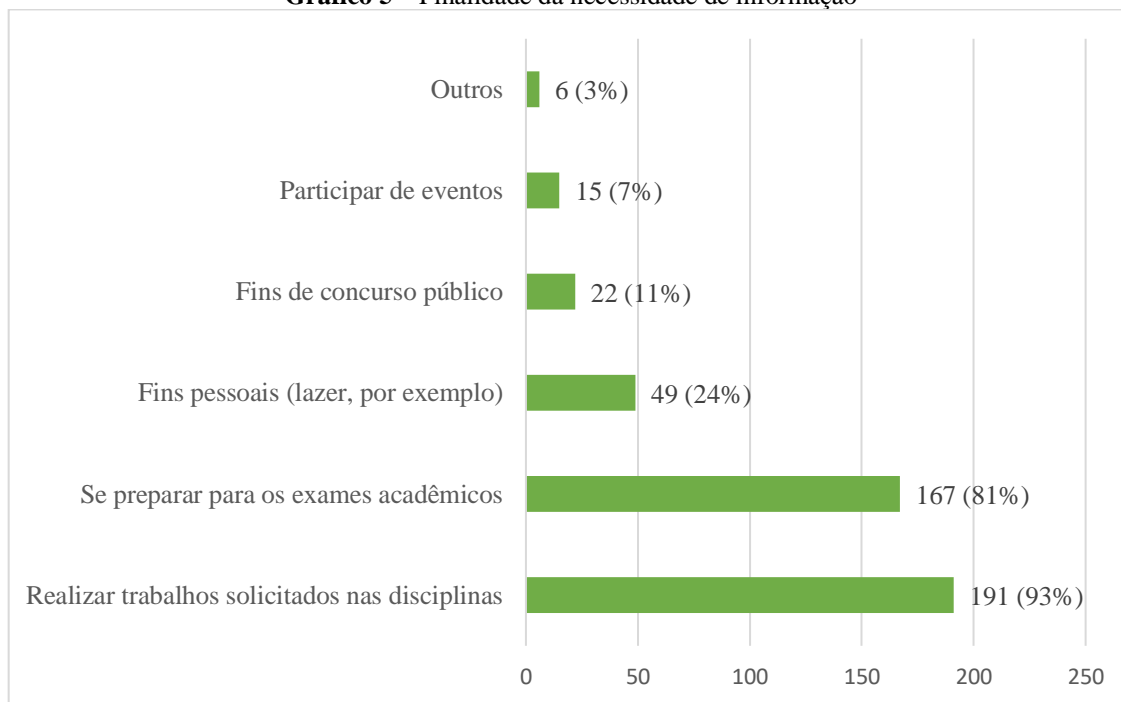
Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Ainda de acordo com a tabela 4, é possível verificar que também há espaço para explorar mais as fontes de informação no contexto *on-line*, a exemplo dos repositórios digitais e o portal de periódicos da CAPES, pois estas são importantes fontes confiáveis e foram citadas por apenas 31,2% e 28,3%, respectivamente. Nesse sentido, tais temáticas foram abordadas no decorrer do módulo III.

Sobre a finalidade da necessidade de informação, observou-se que os discentes pesquisam principalmente para realizar trabalhos solicitados nas disciplinas (93%) e para se

preparar para os exames acadêmicos (81%), seguidos de para fins pessoais como lazer (24%), fins de concurso público (11%), participação de eventos (7%) e 3% deram outras respostas. Esses dados são apresentados no gráfico abaixo.

**Gráfico 5 – Finalidade da necessidade de informação**



Fonte Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

De acordo com as principais finalidades apresentadas no gráfico acima, entende-se como fundamental que o discente, desde a sua inserção no ensino superior, tenha conhecimento do sistema informacional desenvolvido pela biblioteca, pois fazer uso dos serviços por ela oferecidos, sejam eles presenciais ou *on-line*, otimizarão as pesquisas, tanto em relação ao tempo gasto quanto referente à qualidade das investigações realizadas.

Quanto às dificuldades no acesso à informação *on-line*, verificou-se que a indisponibilidade, como quebra de *link* e mudança de endereço, foi apontada por 49,3% dos participantes, seguida por restrições no acesso, como pedido de senha com 42%, o idioma estrangeiro foi a terceira maior dificuldade apresentada por 26,3% dos alunos, para 22,9% a dificuldade se encontra nos custos da informação e outras respostas e nenhuma dificuldade corresponderam a 3,5% e 1,5%, respectivamente. Essas informações podem ser observadas na tabela 5.

**Tabela 5** – Principais dificuldades no acesso à informação *online*

| Dificuldades no acesso à informação online                 | Número de participantes | %    |
|--|-------------------------|------|
| Indisponibilidade (quebra de link, mudança de endereço...) | 101                     | 49,3 |
| Restrições no acesso (pedido de senha)                     | 86                      | 42   |
| Idioma estrangeiro   | 54                      | 26,3 |
| Custos da informação                                       | 47                      | 22,9 |
| Outros   | 7                       | 3,5  |
| Nenhuma  | 3                       | 1,5  |

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Com base nas respostas apresentadas na tabela anterior, é importante lembrar que a questão da indisponibilidade e restrições no acesso são dificuldades comuns no meio digital. Porém, fazer uso de *sites* e portais de acesso aberto facilita consideravelmente a pesquisa, pois estão disponíveis uma gama de *sites* e bancos de dados confiáveis para a pesquisa científica, a exemplo do Portal de Periódicos da CAPES. Isso possibilita a realização de pesquisas remotas por parte dos usuários que possuem vínculo com a Instituição, permitindo o acesso aos conteúdos assinados pela universidade, sem custos para os estudantes.

As lacunas apresentadas a respeito das dificuldades de acesso, custo da informação, entre outras, foram consideradas nos módulos III e IV, já que foram abordadas temáticas, a exemplo de bases de dados de acesso aberto, acesso remoto do Portal de Periódicos da CAPES, repositórios institucionais, portal domínio público, etc.

A tabela 6 apresenta a autopercepção dos respondentes em relação ao grau de habilidade que os participantes consideram ter em relação a algumas áreas relacionadas ao conhecimento de temas importantes para as competências informacionais. A escala utilizada foi de 1 a 5, onde 1 é considerado como “muito ruim” e 5 como “muito bom”.

**Tabela 6** – Grau de habilidade em diferentes áreas do conhecimento  
(considerando 1 = muito ruim e 5 = muito bom)

| Aspectos do conhecimento   | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Saber como e onde pesquisar uma informação científica na internet  | 6%  | 13% | 31% | 27% | 23% |
| Utilização do navegador (Internet Explorer, Mozilla, Chrome, etc)  | 2%  | 7%  | 20% | 21% | 50% |
| Utilização de buscadores utilizados em pesquisas de base de dados (operadores booleanos ou truncamentos)                   | 17% | 23% | 26% | 22% | 12% |
| Avaliação da qualidade das informações pesquisadas na internet   | 3%  | 18% | 30% | 34% | 15% |
| Normas para trabalhos acadêmicos (ABNT)  | 5%  | 16% | 35% | 28% | 16% |
| Ética em relação à informação  | 3%  | 10% | 29% | 31% | 27% |
| Direitos autorais  | 3%  | 12% | 29% | 30% | 26% |
| Comunicação da informação científica (apresentação de trabalhos acadêmicos em eventos; publicação em revistas científicas) | 10% | 12% | 34% | 27% | 17% |
| Utilização efetiva da informação pesquisada na sua vida acadêmica  | 4%  | 13% | 24% | 34% | 25% |
| Utilização efetiva da informação pesquisada na sua vida pessoal  | 3%  | 16% | 35% | 32% | 14% |

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

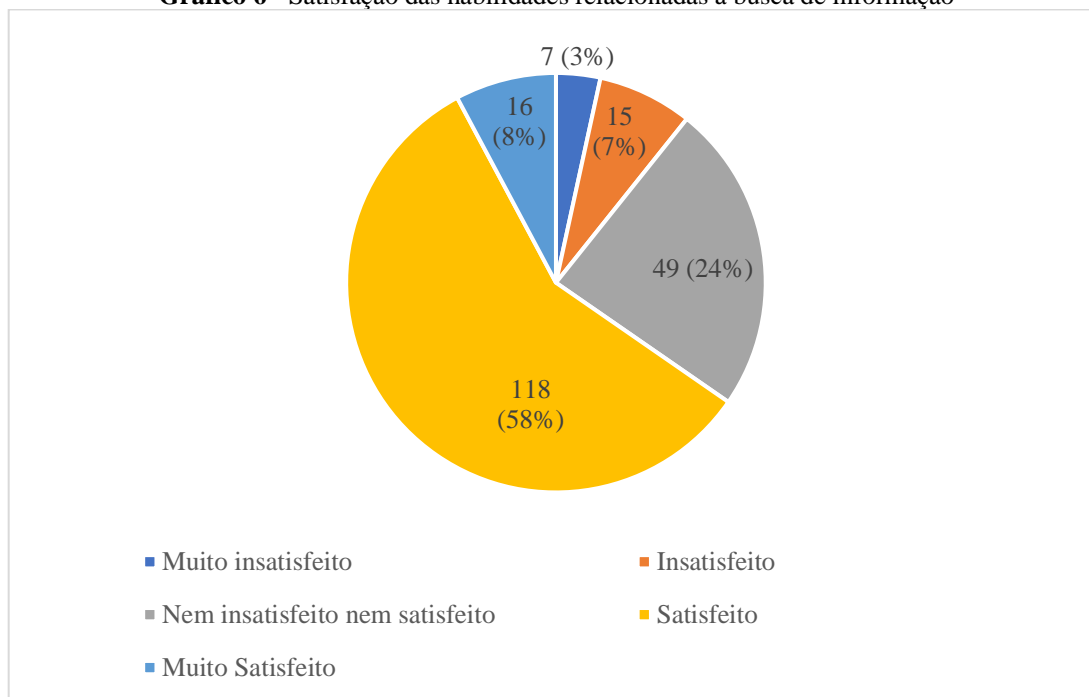
Os dados da tabela 6 demonstram que os participantes se declararam com menor habilidade no que diz respeito à utilização de buscadores, estes relacionados aos operadores booleanos e truncamentos para pesquisas em base de dados, pois 17% se consideram muito ruim, 23% se enquadram como ruim e 26% marcaram a opção referente a “nem bom nem ruim”. A evidência dessa lacuna informacional despertou a necessidade de se explorar esse tópico no curso proposto, uma vez que a utilização de estratégias de buscas facilita bastante no refinamento da pesquisa.

Já a área considerada com maior habilidade entre os estudantes foi quanto a utilização de navegadores da internet, uma vez que se forem somados os graus 4 e 5, terá um resultado de 71% de usuários que se consideram bons e muito bons nesse quesito. Esse dado não é considerado uma surpresa, já que sem conhecimentos mínimos sobre os navegadores não é possível navegar no mar informacional da internet.

Sobre o alto percentual de satisfação das habilidades referentes à busca de informações, Paixão, Linhares e Cerveró (2019), baseados nos estudos de Timmers e Veldkamp (2011) e Weiler (2005), destacam que existe uma supervalorização da autoavaliação dos estudantes quando se trata em saber como pesquisar informações. Ocorre que, muitas vezes, os

estudantes desconhecem questões relacionadas à confiabilidade das informações recuperadas, podendo ocorrer uma interpretação errônea quanto às próprias habilidades. O gráfico a seguir apresenta os resultados sobre esse tema.

**Gráfico 6 - Satisfação das habilidades relacionadas à busca de informação**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Foi solicitado aos participantes que indicassem alguns itens relacionados à estrutura e ao funcionamento da biblioteca como negativo, regular ou positivo. O intuito desse questionamento era conhecer a percepção dos usuários em relação à BCA, dando margem para que sejam feitos melhoramentos nos itens avaliados. Os dados são apresentados na tabela 7.

**Tabela 7 – Avaliação de alguns tópicos referentes à BCA**

| Tópicos referentes à BCA      | Negativo | Regular | Positivo | Total |
|-------------------------------|----------|---------|----------|-------|
| Espaço físico                 | 6%       | 39%     | 55%      | 100%  |
| Acervo impresso               | 8%       | 48%     | 44%      | 100%  |
| Acervo digital                | 21%      | 50%     | 29%      | 100%  |
| Atendimento                   | 2%       | 14%     | 84%      | 100%  |
| Horário de funcionamento      | 6%       | 14%     | 80%      | 100%  |
| Comunicação via redes sociais | 21%      | 45%     | 34%      | 100%  |

Fonte Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

É possível verificar que os dois itens que tiveram maior porcentagem negativa foram relacionados ao acervo digital e a comunicação via redes sociais, ambos avaliados por 21% dos participantes. Sobre o acervo digital, o SiBi/UFAL disponibiliza a biblioteca virtual da Pearson com mais de 7.000 títulos, além dos Repositórios Institucionais com um enorme número de Trabalhos de conclusão de curso (TCC), Dissertações e Teses. Percebeu-se a necessidade de tratar sobre esses tópicos no curso, apresentando o caminho de como acessar os conteúdos presentes nesses ambientes, uma vez que é notório o desconhecimento por parte dos usuários na utilização desses recursos, pois muitos acreditam que o acervo da biblioteca é composto apenas de materiais físicos.

Ainda sobre a biblioteca virtual, a divulgação sobre sua existência e seus serviços ganhou forças durante a pandemia da Covid-19, em 2020, por meio de campanhas com vídeos tutoriais via redes sociais. A comunicação via rede social também tem se intensificado durante este período.

Sobre os itens mais avaliados como positivos, observou-se que o atendimento e o horário de funcionamento foram os que obtiveram as melhores avaliações. Vale lembrar que a BCA, em condições normais, funciona de segunda a sexta, de 7h30min. às 21h, ininterruptas.

Sobre a última questão do estudo de usuários, por ser uma questão aberta, buscou-se analisar qualitativamente as falas dos participantes, na intenção de aprofundar ou confirmar as principais dificuldades apresentadas ao buscar informações.

A análise foi alicerçada na Análise de Conteúdo de Bardin (2016), uma vez que buscou-se seguir as categorias da pré-análise (organizando e explorando o material), descrição analítica (codificando e categorizando o material) e, por fim, a interpretação (inferência).

Inicialmente foi investigado o conteúdo das respostas dos participantes sobre as principais dificuldades quanto à busca de informações, separando os dados por tipos de dificuldades. As dificuldades que mais se repetiram foram: indisponibilidade ou falta de material no acervo da BCA; dificuldades em utilizar o sistema do SiBi/UFAL; a utilização de termos que filtrem as buscas de informações pela internet; utilização do Portal de periódicos da CAPES e Repositórios Institucionais.

A indisponibilidade ou a falta de material do acervo da BCA, situação vivenciada por muitas bibliotecas universitárias, é exposta nas falas dos usuários 1 e 2, que representam outros com o mesmo tipo de dificuldade.

Às vezes faltam exemplares devido alguns serem utilizados por muitos cursos ao mesmo tempo, alguns alunos não conseguem fazer o empréstimo do material (Usuário 1).

Às vezes a biblioteca não tem o livro que eu preciso para estudar ou realizar algum trabalho (Usuário 2).

Com base nesse tipo de dificuldade, buscou-se inserir, no curso, um módulo que apresentasse o SiBi/UFAL e os serviços por ele ofertados, como, por exemplo, o empréstimo de livros entre bibliotecas do sistema e a biblioteca virtual, que podem ser úteis em ambos os casos dos usuários acima e que, muitas vezes, os alunos desconhecem que a biblioteca disponibiliza tais serviços.

Ainda sobre o SiBi/UFAL, o curso procurou exemplificar, em forma de vídeos, como realizar as buscas de materiais na página, uma vez que alguns usuários também demonstraram esse tipo de dificuldade, como observados nas falas dos usuários 3 e 4:

Usar sistema da biblioteca para buscar o livro desejado (Usuário 3).

Eu tenho muita dificuldade para localizar livros pelo SiBi. Acabo pedindo ajuda a colegas ou, então, aos próprios bibliotecários (Usuário 4).

As falas acima demonstram que existe uma lacuna na utilização da página do SiBi, sendo um fator que dificulta o uso dos serviços que a biblioteca disponibiliza. A forma de como utilizar o catálogo do SiBi/UFAL é apresentada durante as visitas guiadas, geralmente no início de cada semestre ou quando o usuário solicita ajuda a um dos atendentes, porém não há um calendário de treinamentos e nem mesmo um espaço físico equipado com computadores para tais treinamentos, por isso a importância de se trabalhar essas informações básicas referentes ao sistema no curso proposto.

A utilização de termos que filtrem as buscas de informações pela internet foi outra lacuna apresentada por uma parcela dos participantes aqui representados pelas falas dos usuários 5 e 6:

Saber localizar apenas informações sobre minha pesquisa, ou seja, delimitar apenas o que desejo (Usuário 5).

Filtrar informações (Usuário 6).

Esse tipo de dificuldade, já observada na tabela 6, vem reforçar a necessidade de se trabalhar as estratégias de buscas como, por exemplo, os operadores booleanos que agem para filtrar as informações, apresentando resultados mais refinados.

Outra lacuna apresentada foi quanto a utilização do Portal de Periódicos CAPES e dos repositórios digitais, importantes fontes de informação na vida acadêmica. As falas dos usuários 7 e 8 sintetizam as dificuldades a respeito desse tipo de fonte.

Apenas gostaria de ter mais informações sobre a utilização de busca e acesso nos mecanismos virtuais do repositório digital (TCC, dissertação e tese) e o portal de periódicos CAPES (Usuário 7).

Acesso e pesquisa em plataforma como o periódico CAPES (Usuário 8).

Também foram observadas dificuldades relacionadas à confiabilidade das fontes, normas da ABNT e questões relacionadas à ética, como mostram as falas dos usuários 9, 10 e 11:

Fonte confiável para busca das informações (Usuário 9).

Em relação às referências, principalmente em livros impressos (Usuário 10).

Onde procurar e com que base para buscar as informações adequadas e éticas (Usuário 11).

As dificuldades acima fazem parte do cotidiano acadêmico e foram fundamentais para a construção do curso, mas vale lembrar que, por ser um curso introdutório e com carga horária de 20h, este estudo não tem a pretensão de esgotar todas as lacunas apresentadas pelos 205 participantes e, sim, fazer um compilado das que mais se repetiram durante o estudo de usuários, na intenção de que o curso pudesse auxiliar no empoderamento informacional dos usuários.

## 4.2 Pré-teste da aplicação do produto

Durante o período de 27 a 29 de julho de 2020, o curso “noções básicas para busca e uso de informações científicas” passou por um pré-teste realizado por servidores da biblioteca em estudo. Ao todo quatro funcionários aceitaram o convite para realizar o pré-teste e deram suas percepções sobre o referido curso.

O primeiro tópico analisado dizia respeito à estrutura empregada no curso. Todos concordaram que o curso estava bem estruturado e didático, como mencionado pelos servidores A e B:

Gostei da estrutura do curso, porque tudo que precisava ser abordado estava ali (Servidor A).

A quantidade de materiais está riquíssima e bem didático (Servidor B).

No que se refere à linguagem, os servidores apontaram algumas correções ortográficas e de concordância. Classificaram a linguagem como clara e objetiva, conforme as falas abaixo:



Acho que a linguagem está boa para o público-alvo (Servidor A).

Está de uma forma simples, gostei (Servidor B).

Vê-se objetividade na linguagem (Servidor C).

Linguagem clara, facilitando a compreensão do conteúdo (Servidor D).

Sobre o conteúdo, os servidores demonstraram que estão de acordo com o que foi apresentado e destacaram a relevância que tais conteúdos exercem na rotina de trabalho, como apontam os servidores A e D:

Em relação ao conteúdo, o que era importante para se trabalhar foi inserido (Servidor A).

Conteúdos relevantes, inclusive para os funcionários da biblioteca que lidam o tempo todo com esse tipo de informação (Servidor D).

De acordo com o servidor B, o tempo de 10 dias, inicialmente proposto para o curso, poderia ser ampliado:

Único ponto que deveria ser alterado, para deixar o cursista mais confortável, é o tempo disponível para finalizar. São 20h em 10 dias, 2h por dia, o que é suficiente, mas geralmente se tem mais tempo para esses cursos... deveria aumentar um pouco mais (Servidor B)

A observação acima foi acatada e o curso passou a ter prazo para conclusão de 20 dias, deixando o participante mais confortável quanto ao tempo, uma vez que o curto período, inicialmente proposto, poderia comprometer a assimilação do conteúdo.

O outro tópico trabalhado no pré-teste era sobre impressões ou sugestões que pudessem melhorar o curso. O servidor C apresentou como sugestão a modificação da fonte presente em uma imagem no módulo I que comprometia a assimilação da imagem. A fonte mencionada foi substituída por outra e notou-se que houve uma melhora visual na imagem.

O servidor B destacou que, para que o desafio 1 pudesse ser concluído, era necessário que a biblioteca estivesse aberta, uma vez que parte do desafio necessitava de informações presentes nas estantes da biblioteca em estudo. De fato, tal desafio foi construído antes do fechamento da biblioteca, causado pela pandemia da Covid-19. Também disse que a conclusão do desafio não poderia ser realizada no momento da aplicação do curso. Logo, decidiu-se por modificar o desafio proposto permanecendo apenas as informações disponíveis pela biblioteca virtual.

Outra sugestão, mencionada pelo servidor B, refere-se à inserção de *links* de *sites* mencionados no curso, a exemplo do IBGE e do Portal de Periódicos da CAPES. Essa sugestão também foi acatada, pois o sistema *Moodle* permitia tal ação.

Por fim, o servidor D sugeriu que o curso fosse ofertado aos servidores da biblioteca como forma de oficina, uma vez que os conteúdos abordados são relevantes para quem trabalha diretamente com o público, pois os ajudariam a tirar dúvidas dos usuários quanto à pesquisa científica.

Todas as considerações realizadas pelos servidores foram muito úteis para o aprimoramento do curso, pois, devido a vivência e o contato que tais servidores têm com os usuários da biblioteca, suas percepções foram assertivas.

### 4.3 Aplicação do Produto

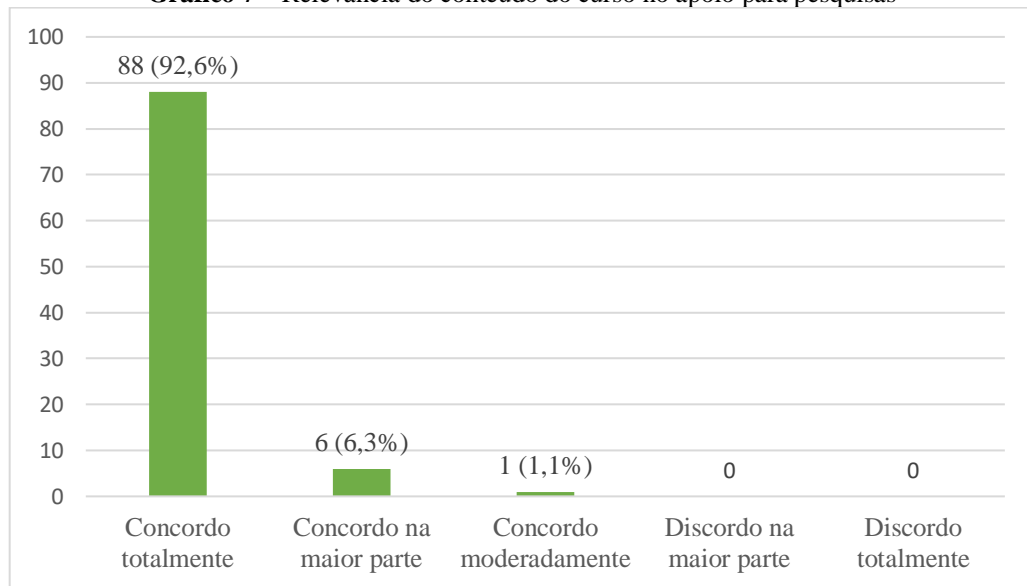
Como visto, o estudo de usuários serviu de alicerce para a construção do curso introdutório para capacitação de usuários da BCA, denominado de “noções básicas para busca e uso de informações científicas”, visando o fortalecimento da utilização dos recursos informacionais para pesquisas que auxiliem as atividades acadêmicas dos discentes do referido *Campus*.

O curso foi disponibilizado pela plataforma *Moodle* da UFAL durante o período de 06 a 25 de agosto de 2020. Houve 151 inscrições de usuários dos 15 cursos de graduação do *Campus*. Do total de inscritos, 95 concluíram o curso, de acordo com os pré-requisitos estabelecidos na metodologia desta investigação.

#### 4.3.1 Análise da avaliação do curso

Com o intuito de saber qual a percepção do participante em relação a parte estrutural do curso, como clareza na linguagem utilizada, relevância do conteúdo, expectativas, entre outras, foi aplicado o questionário de avaliação do curso. Essa avaliação foi realizada por 95 participantes, dentre os 151 inscritos, o que corresponde a aproximadamente 63% do total.

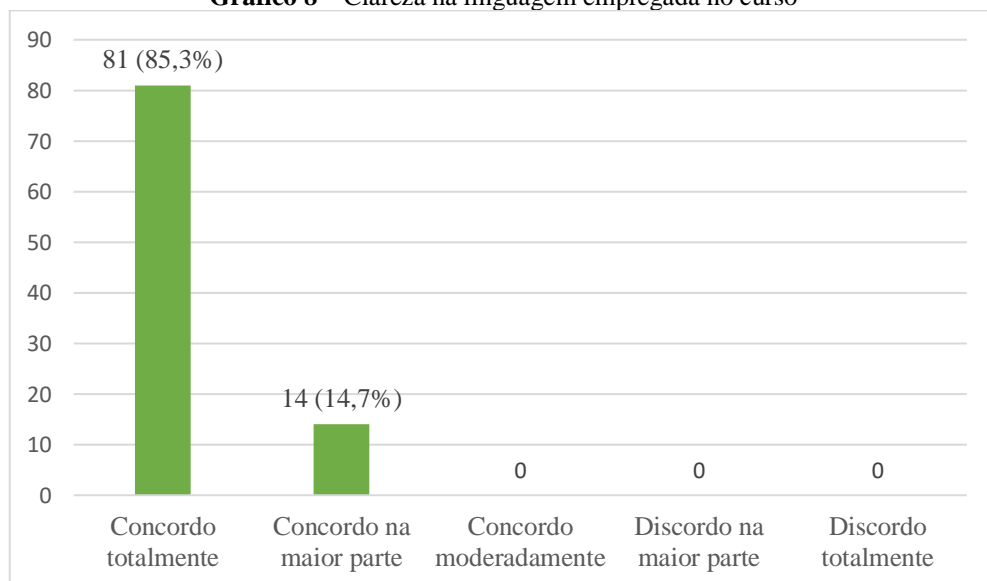
O gráfico 7 apresenta que 92,6% concordaram totalmente que o conteúdo apresentado no curso é relevante quanto ao apoio para pesquisas na biblioteca e na internet, 6,3% responderam que concordavam na maior parte e apenas 1,1% concordou moderadamente. Não houve nenhum tipo de discordância nesse quesito.

**Gráfico 7 – Relevância do conteúdo do curso no apoio para pesquisas**

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Entende-se que, ao afirmar que o conteúdo é relevante para pesquisas, espera-se que parte significativa das lacunas informacionais apresentadas no estudo de usuários quanto às buscas de informações tenham sido preenchidas.

Sobre a clareza na linguagem empregada no curso, verificou-se que 85,3% afirmaram que concordavam totalmente que a linguagem utilizada estava clara e 14,7% concordavam na maior parte sobre a afirmação colocada. Não houve nenhuma discordância e nem quem concordasse moderadamente, como pode ser visto no gráfico 8.

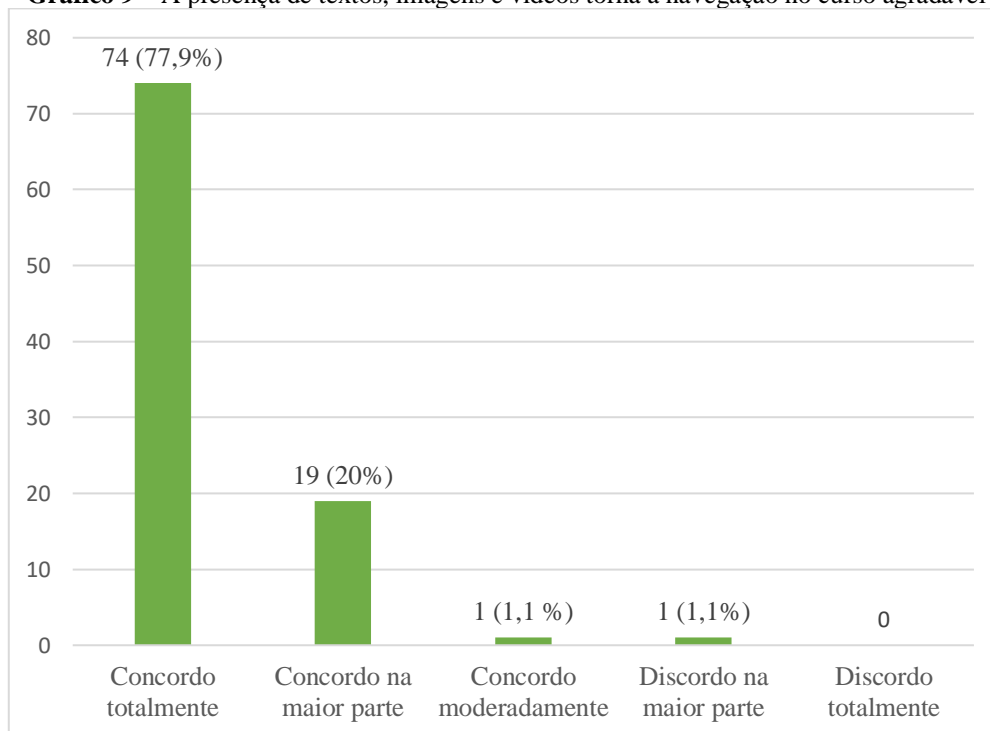
**Gráfico 8 – Clareza na linguagem empregada no curso**

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

A clareza na linguagem utilizada na EaD é uma característica que deve ser levada em consideração, pois, segundo Percilio e Oliveira (2018), ao elaborar os materiais didáticos para EaD, deve-se utilizar uma linguagem inclusiva, provocativa, interativa, que vise a conexão e a aproximação do professor com o aluno. De fato, por meio da linguagem do curso buscou-se uma aproximação mais informal com o leitor por meio da objetividade nos textos, além da utilização de exemplos práticos, pois, segundo Mota e Leonardo ([201-]), a escrita deve usar um vocabulário simples, procurando um diálogo um pouco mais informal com o leitor.

Quanto a presença de textos, imagens e vídeos como forma de tornar a navegação no curso mais agradável, 77,9% disseram concordar totalmente com esta afirmação, 20% responderam que concordavam na maior parte, 1,1% que concordavam moderadamente, assim como 1,1% responderam que discordavam na maior parte, não houve nenhuma resposta para o tipo “discordo totalmente”, como pode ser observado no gráfico a seguir.

**Gráfico 9** – A presença de textos, imagens e vídeos torna a navegação no curso agradável

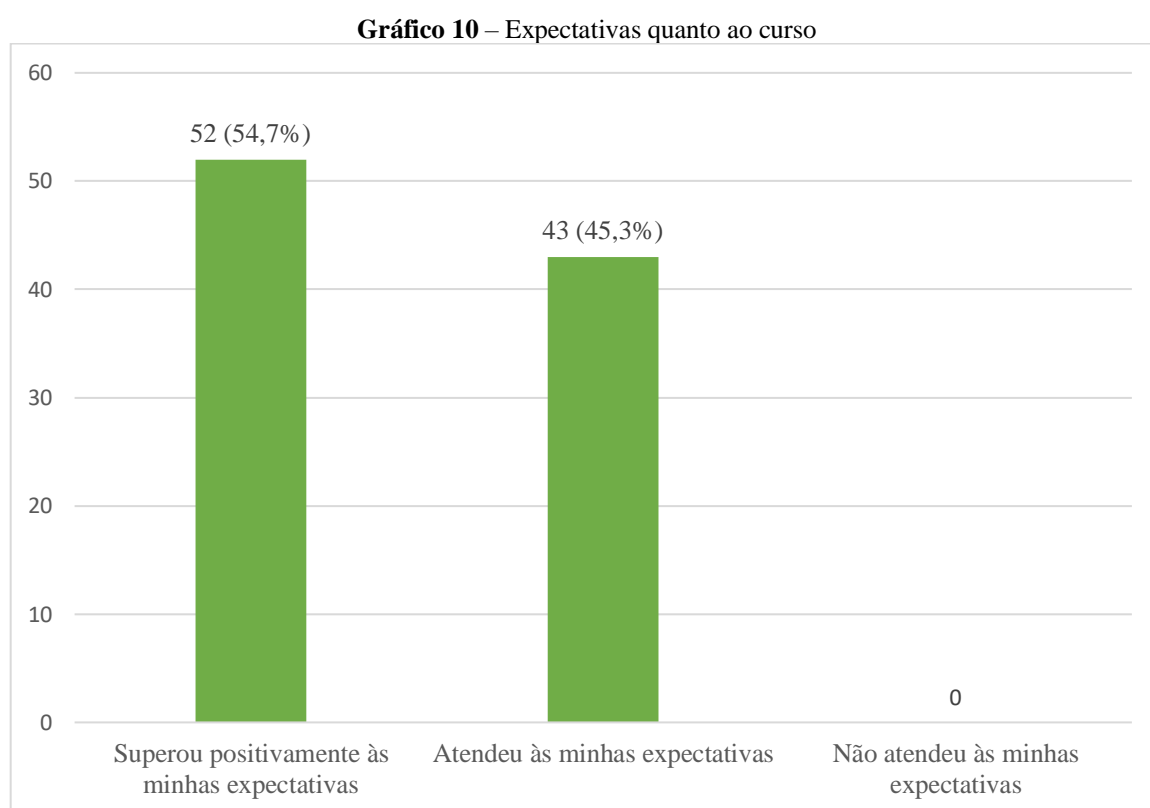


Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Houve uma preocupação em construir um conteúdo variado que mesclasse textos com outras mídias, como imagens e vídeos. Esse conteúdo foi pensado para envolver ainda mais os participantes, deixando o ambiente menos pesado em relação à carga textual e apresentando uma linguagem mais dialógica, pois a utilização de vídeos, por exemplo, aproxima o aluno ao conteúdo, pois “Por seu caráter narrativo e audiovisual, a linguagem de

vídeo aproxima o estudante do tema abordado, faz com que ele se perceba implicado no conteúdo, promovendo a reflexão e o pensamento crítico” (BAHIA; SILVA, 2015, p. 12).

Sobre as expectativas em relação ao curso, o gráfico 10 demonstra que, para 54,7%, o curso superou positivamente as expectativas dos participantes e, para 45,3%, as expectativas foram atendidas, nenhum participante indicou que o curso não atendeu às suas expectativas. Com base nesses dados entende-se que o curso pode ser visto como algo positivo na vida acadêmica dos participantes, uma vez que o curso conseguiu atender às expectativas que os participantes tinham em relação a ele.



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Por fim, a questão aberta pedia para o participante deixar a sua impressão ou sugestão sobre o curso. Assim como na questão aberta do estudo de usuários, essa também foi analisada qualitativamente com base nos estudos de Bardin (2016), pois, após exploração do material, as respostas foram categorizadas em três tipos: estrutura, sugestões e importância.

No que se refere à estrutura, percebeu-se que os usuários aprovaram a presença de exemplos práticos, assim como as sugestões de vídeos e leituras, pois, segundo eles, esses elementos tornam o curso didático e não exaustivo, como pode ser observado nas falas dos participantes A, B, C e D:

Curso objetivo e claro, com exemplos de aplicabilidade eficazes (Participante A).

O curso é bem didático e direto ao ponto (Participante B).

Curso bem explicado com boas sugestões de vídeo e leitura (Participante C).

O conjunto de elementos que compõem a estrutura do curso permite que o curso não se torne exaustivo. Apresenta uma boa didática (Participante D).

Vê-se que o cuidado voltado à estrutura, por meio da linguagem, clareza e objetividade do conteúdo, buscando oferecer uma linguagem dialógica através vídeos, imagens e textos, foi apreciado como positivo pelos participantes, uma vez que o estudo de usuários mostrou que a maioria dos usuários era composta de jovens e, segundo Coelho (2012), essa geração tem maior intimidade para interagir com as novas mídias e, como mencionado pelo participante D, o curso não se tornou exaustivo.

Sobre as mensagens com teor sugestivo, observou-se quatro falas representadas pelos participantes E, F, G e H. Estes sugerem uma oferta permanente do curso (participante E); que fosse aplicado já no primeiro período (participante H); que possuísse mais sugestões de leitura (participante F) e que fosse ampliado e disponibilizasse encontros virtuais para esclarecer possíveis dúvidas (participante G).

Esse curso deveria ser uma oferta periódica e permanente para que cada novo aluno da universidade tivesse acesso às informações contidas nele (Participante E).

Poderia possuir mais sugestões de leitura (Participante F).

O curso foi de suma importância e a sugestão que trago é uma ampliação do curso em mais módulos e até mesmo com encontros virtuais via plataforma de reuniões para um melhor debate e um possível momento para esclarecer algumas dúvidas que surgem ao longo do curso (Participante G).

Esse curso deveria ser apresentado no primeiro período, ensinando a todos como pesquisar (Participante H).

Todas essas sugestões são vistas como construtivas, pois tendem a melhorar o curso para ofertas futuras. Sobre a possibilidade de encontros virtuais, também é uma sugestão que pode ser discutida, visto que a ideia principal é sanar as lacunas informacionais e realmente durante a realização do curso podem surgir dúvidas não abordadas pelo mesmo, porém o curso aplicado neste estudo tinha caráter autoinstrucional, como mencionado na apresentação do produto.

Na categoria sobre a importância do curso, são apresentadas 3 falas que demonstram as visões sobre a importância que o curso proporcionou aos participantes I, J e K:

Nossa, nunca pensei que me ajudaria tanto na vida acadêmica. Após o curso pude perceber o quanto minhas pesquisas eram sem embasamento, pois sempre jogava o que queria no Google acadêmico, e me perdia nas informações que apareciam. Agora, eu literalmente consigo pesquisar corretamente, de forma confiável. O quanto uma disciplina como essa faz falta, pois mesmo nesse período de informação não nos ensinam a pesquisar. E um universitário que não sabe buscar informações, não é um pesquisador, e raramente produzirá informações confiáveis. Gostaria de agradecer imensamente a iniciativa do organizador do curso, que me deu direções fundamentais para a minha vida na universidade. Ampliou meu horizonte de informações. Tanto pela própria universidade, em saber dos seus acervos e sites propícios a pesquisa científica, quanto aos demais, como o Domínio Público, que fiquei encantada com a quantidade de recursos na plataforma, que é pouco falada. Gostaria de mais cursos assim, que direcionem os acadêmicos na pesquisa científica. Grata! (Participante I).

O curso foi muito proveitoso e informativo, através dele pude aprender mais sobre os sistemas de informação, e coisas que não sabia, que a universidade dispõe além de como fazer pesquisas específicas para artigos, banco de citações e, futuramente, trabalho de conclusão de curso (Participante J).

Como docente, vejo este curso como de grandíssima importância para os discentes assim como para o aperfeiçoamento dos próprios docentes, evidenciando o quão imprescindível é uma boa busca bibliográfica e o acesso ao acervo da instituição (Participante K).

Percebe-se que o curso conseguiu melhorar as pesquisas informacionais dos participantes, apresentando novas opções de buscas, por meio de fontes confiáveis que auxiliarão durante a vida acadêmica e profissional. O participante K trata-se de um docente e, mesmo o curso sendo direcionado inicialmente para usuários estudantes da BCA, a autoinscrição permitia que outras categorias de usuários também realizassem o curso, como foi o caso do participante K. Essa participação foi positiva para saber que o curso também é compreendido como importante para essa categoria.

Enfim, a avaliação do curso serviu para se ter um retorno por parte dos participantes, analisando as sugestões apresentadas visando melhorias para cursos futuros. Evidenciando forte satisfação em relação ao mesmo, uma vez que não houve críticas por parte dos participantes.

#### 4.3.2 Análise da avaliação da aprendizagem

Como forma de verificar a aprendizagem proporcionada pelo curso, foi aplicada uma avaliação composta de 10 questões referentes ao conteúdo estudado. Como mencionado anteriormente, era permitida a realização de mais de uma tentativa, uma vez que foi criado um banco de questões composto por 25 perguntas que o sistema *Moodle* escolhia aleatoriamente.

Dos 151 inscritos no curso, apenas 96 chegaram a realizar algum tipo de avaliação (do curso ou da aprendizagem), o que corresponde a aproximadamente 64%, ou seja, a taxa de evasão foi de 36%. Tal taxa condiz com a do censo realizado pela ABED (2018) que

demonstrou que a maior parte das instituições que ofertam cursos totalmente a distância apresentaram taxas de evasão entre 26% e 50%.

O sistema identificou um total de 107 respostas da avaliação de aprendizagem, referentes aos 96 participantes que chegaram a essa fase no curso, resultando em 95 participantes que conseguiram atingir o mínimo de 70% de acertos, o que dava direito à declaração de participação. Um participante não teve direito à declaração, pois não conseguiu atingir a porcentagem mínima e não realizou outra tentativa para atingir tal propósito. A tabela abaixo apresenta o aproveitamento final dos participantes que realizaram a avaliação da aprendizagem.

**Tabela 8** – Aproveitamento final dos participantes na avaliação da aprendizagem

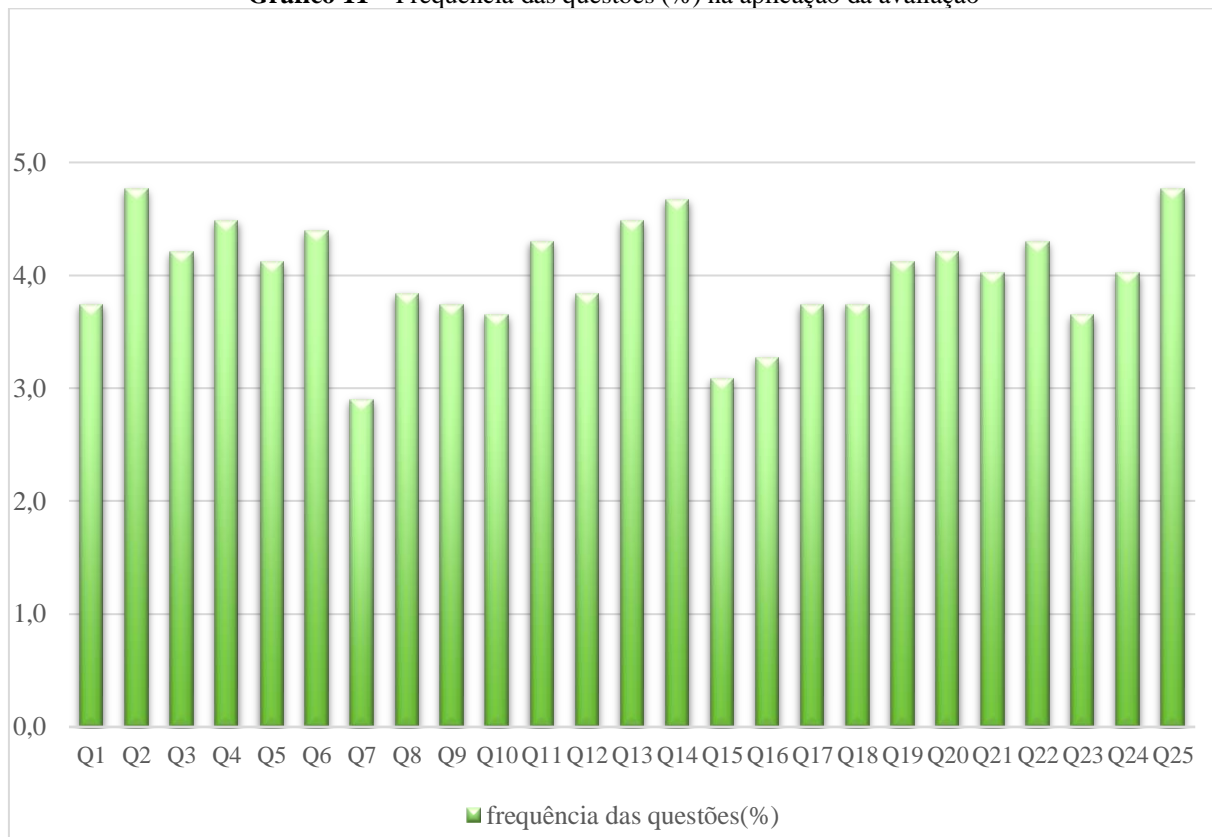
| <b>Aproveitamento</b> | <b>Nº de participantes</b> | <b>%</b> |
|-----------------------|----------------------------|----------|
| 100%                  | 56                         | 58,33%   |
| 90%                   | 23                         | 23,96%   |
| 80%                   | 11                         | 11,46%   |
| 70%                   | 5                          | 5,21%    |
| 60%                   | 1                          | 1,04%    |
|                       | 96                         | 100%     |

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Nota-se que aproximadamente 58% dos participantes conseguiram atingir 100% de aproveitamento na avaliação, seguido de aproximadamente 24% dos que obtiveram 90%. Pelos dados da tabela vê-se que apenas um participante não conseguiu chegar à porcentagem mínima exigida. Vale destacar que os dados apresentados na tabela acima são referentes à última tentativa de resposta ao questionário, pois 11 usuários fizeram mais de uma tentativa para atingir a porcentagem mínima exigida ou para melhorá-la.

Como o sistema escolhia as questões aleatoriamente, algumas tiveram uma distribuição maior que outra quanto à presença na avaliação, mas, no geral, não houve uma diferença significativa que comprometesse o estudo. O gráfico abaixo ilustra a porcentagem de ocorrência de cada questão.

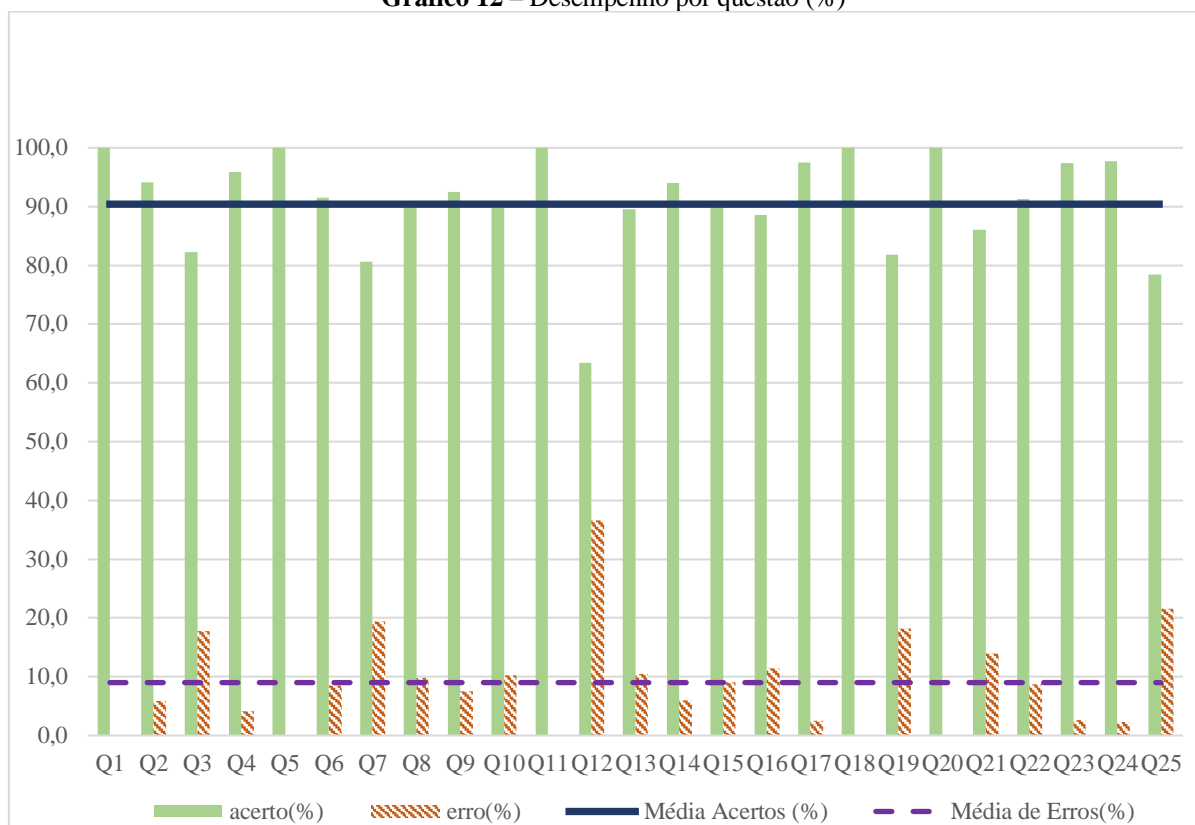


**Gráfico 11** – Frequência das questões (%) na aplicação da avaliação

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

De acordo com o gráfico, as questões Q7 (sobre operadores booleanos) e Q15 (Portal de Periódicos da CAPES) foram as menos utilizadas pelo sistema, com 2,9% e 3,1% de frequência, respectivamente. Já as questões mais utilizadas pelo *Moodle* foram as questões Q2 (serviços do SiBi/UFAL) e Q25 (Normas da ABNT), com ambas tendo 4,8% de frequência. Entende-se como satisfatória a forma aleatória de distribuição realizada pelo sistema *Moodle*, pois fez uso de todas as questões disponíveis no banco, assim como não se apropriou de apenas uma questão que repetisse inúmeras vezes comparada às demais.

Em relação ao desempenho por questão, percebe-se que cinco questões (Q1, Q5, Q11, Q18 e Q20) obtiveram 100% de acertos. Já as questões Q12 e Q25 foram as que apresentaram maior porcentagem de erro, como 36,6% e 21,6%, respectivamente, como podem ser observadas no gráfico 12.

**Gráfico 12 – Desempenho por questão (%)**

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2020).

Sobre conteúdos abordados nas questões que obtiveram 100% de acertos, a Q1 tratava sobre características das bibliotecas universitárias, abordado no módulo I do curso como forma de introdução do SiBi/UFAL. Já a Q5 abordava sobre o acesso à biblioteca virtual, um serviço oferecido pelo SiBi/UFAL e que, como visto no estudo de usuários, o acervo digital foi avaliado negativamente pelos usuários da BCA, assim como foi mencionado como dificuldade a pouca quantidade de exemplares físicos da biblioteca em estudo, levando a acreditar que uma parcela considerável dos usuários da BCA não conhecia a existência da biblioteca virtual e tratar dessa importante ferramenta foi relevante para a divulgação desse serviço que tem sido bastante procurado no atual cenário educacional causado pela pandemia do novo *Coronavírus*.

As questões Q11, Q18 e Q20 traziam os temas referentes à confiabilidade das fontes de informações, ética em trabalhos científicos e responsabilidade de elaboração de normas técnicas, respectivamente. Todos esses temas foram apontados no estudo de usuários como dificuldades presentes na busca de informações e tiveram espaço no curso, levando ao entendimento de que tais temas foram relevantes para o fortalecimento das competências dos usuários. Vale destacar que não houve intenção de desenvolver perguntas muito complexas no banco de questões, uma vez que o curso tinha caráter introdutório.

No que se refere às questões que apresentaram maior porcentagem de erros, a Q12 discorria sobre os tipos de fontes de informação. Trata-se de um tema pouco utilizado por algumas áreas de conhecimento e que geralmente causa dúvida, por isso, baseado no resultado, entende-se que o tema deve ser melhor explorado para o aprimoramento futuro do curso, evitando esse tipo de dúvida.

Com uma porcentagem de 21,6% de erro, a questão Q25 abordou sobre o uso de Apêndice e Anexo, com base na norma ABNT NBR 14724:2011. O tema sobre as normas da ABNT foi abordado no módulo IV do curso, mas apenas de maneira geral sobre o que cada norma estabelece, obrigatoriedade de elementos em trabalhos científicos, etc. Devido à grande quantidade de informações e relevância que esse tema aborda, entende-se que ele deve ser desenvolvido em um curso específico, onde o conteúdo possa ser mais aprofundado.

Fazendo uma relação das questões da avaliação da aprendizagem com as lacunas apresentadas no estudo de usuários, observa-se que, no que se refere à lacuna sobre o site do SiBi/UFAL e os serviços que o sistema oferece, percebe-se que as questões Q2, Q3, Q4 e Q5 abordavam essa temática e verificou-se que a taxa de acertos para essas questões variaram entre 82,2% e 100%, sendo considerada como um aproveitamento muito bom.

As questões Q6, Q7 e Q8 eram de conteúdos voltados às estratégias de buscas, como os operadores booleanos, por exemplo, que foi outra lacuna diagnosticada na primeira fase desse estudo. Sobre o aproveitamento das questões mencionadas, também pode-se notar que houve um alto índice, uma vez que as porcentagens de acertos variaram de 80,6% a 91,5%.

Sobre o tema “confiabilidade das informações”, presente na Q11, Q13 e Q14, resultou em índices de acertos de 100%, 89,6% e 94%, respectivamente. Inferindo que houve evolução quanto a dificuldade apresentada sobre confiabilidades das informações.

Ainda sobre dificuldades apresentadas por usuários da BCA, as questões Q15 e Q16 trataram sobre o portal de periódicos da CAPES e repositórios digitais. Tais questões apresentaram um aproveitamento de 90,9% e 88,6%, respectivamente.

Enfim, o alto índice de acertos nas questões da avaliação da aprendizagem demonstra que houve absorção dos conteúdos abordados no curso e que algumas lacunas informacionais apresentadas no estudo de usuários foram atendidas. É lembrado que, ao decorrer do curso, existiam desafios propostos aos participantes que estimulavam a prática de pesquisas informacionais *on-line* e que, tais desafios, são formas relevantes de aprendizagem.

#### 4.3.3 Análise da percepção do grupo focal

Fechando a última etapa das análises, foi reunido, no dia três de setembro do presente ano, um grupo focal no intuito de verificar a percepção dos participantes quanto ao curso. Foram convidados sete participantes entre os 96 que finalizaram o curso, de maneira aleatória, cada um deles representando uma área do conhecimento do CNPq.

Devido à pandemia da Covid-19, causada pelo novo *Coronavírus*, a reunião do grupo focal não pôde ser realizada presencialmente. Logo, optou-se pelo uso da ferramenta *Google Meet*, um serviço de videoconferência oferecido pelo *Google* que possibilita a realização de reuniões *on-line*, seja pelo computador ou pelos dispositivos móveis, permitindo, ainda, que a reunião seja gravada (MELO, 2020).

A reunião ocorreu com seis representantes, pois o representante da área da Ciências da Saúde não compareceu virtualmente, impossibilitando o convite a outro participante de última hora. Em respeito aos representantes das demais áreas, a reunião ocorreu no dia e horário inicialmente combinado, estando presentes os representantes das seguintes áreas: Ciências Exatas e da Terra; Ciências Biológicas; Ciências Agrárias; Ciências Sociais Aplicadas; Ciências Humanas e Linguística, Letras e Artes.

**Figura 20** – Registro da reunião com o grupo focal pelo *Google Meet*



Fonte: Acervo do autor (2020).

Foram feitas seis perguntas (APÊNDICE – F) sobre a percepção dos participantes em termos de possível evolução que o curso os tenha proporcionado no que diz respeito à prática em pesquisas científicas. Mais uma vez as respostas foram analisadas qualitativamente.

É importante lembrar que todas as falas referentes ao grupo focal foram transcritas respeitando ao máximo a narrativa dos participantes. Assim, as percepções realizadas pelos representantes de cada área foram transcritas respeitando, inclusive, suas as pausas e formas coloquiais.

A primeira indagação foi sobre o que mudou na concepção dos participantes em relação às buscas de informação na internet. Todos afirmaram que houve mudanças significativas. Foram mencionados aspectos relacionados à objetividade, otimização do tempo, visão crítica, especificidade e confiabilidade dos dados, entre outras melhorias ocasionadas pelo curso.

As percepções dos representantes das áreas das Ciências Agrárias, Ciências Humanas e de Linguística, Letras e Artes, focaram na melhora proporcionada pelo curso quanto à objetividade nas pesquisas:

O quanto é amplo as buscas, os meios de buscas. O quanto ele pode ser expandido... e o quanto isso ajuda também a gente nesse meio, que as vezes ficamos um pouco perdidos e isso auxilia bastante. Houve sim mudanças (Representante das Ciências Agrárias).

Pra mim também houve mudança. Houve mudança porque aprendi meios que passam despercebidos no dia a dia, pra que eu pudesse fazer uma pesquisa com mais ... objetividade, sem dispersão (Representante das Ciências Humanas).

Para mim também teve uma importância bastante significativa. Ficou mais claro, mais objetivo, estava um pouco avulso antes do curso. Bastante significativo (Representante de Linguística, Letras e Artes).

A temática trabalhada no curso com o intuito de desenvolver a objetividade e, assim, otimizar o tempo do pesquisador, correspondia ao uso das estratégias de buscas, como, por exemplo, os operadores booleanos e os truncamentos. Na fase do estudo de usuários ficou evidente que havia uma lacuna quanto à utilização das estratégias em questão. A fala do representante das Ciências Sociais Aplicadas reforçou a otimização do tempo como uma mudança proporcionada pelo curso:

Houve uma mudança, pra mim também, positiva. No caso, reduziu bastante o tempo para pesquisa, porque você já vai em cima do que você está procurando, né? restringe bastante a sua pesquisa, então você ganha muito tempo com isso. Você não perde muito tempo analisando outras coisas. Enfim, foi isso. Foi uma mudança positiva, no meu caso, né? eu sou um pouco leigo, então foi bastante proveitoso o curso (Representante das Ciências Sociais Aplicadas).

Para a representante das Ciências Exatas e da Terra, o curso proporcionou uma visão mais crítica ao realizar pesquisas. Já a representante das Ciências Biológicas concluiu apontando melhoria quanto a confiabilidade e especificidade das fontes.

Só reportando o que o pessoal já falou, também houve uma mudança muito positiva. A gente passa a ter uma visão mais crítica em relação a essas pesquisas, né? Que a gente sempre, enquanto universitários, tende a fazer. Então foi muito bom (Representante das Ciências Exatas e da Terra).

Bom, em relação aos dados, né? ele mostra dados mais específicos sobre o tema e também dados mais confiáveis, porque como ele vai restringir, ele vai dar dados ..., na questão do tempo também, né? de quando foi coletado aqueles dados, isso ajuda. Principalmente agora, assim ..., quem está no processo de conclusão de curso que precisa de dados mais ..., vamos dizer ..., mais confiáveis né?, porque geralmente o mais conhecido é o Google Acadêmico e mesmo assim ele ainda não é tão específico quanto foi botar os dados na plataforma e seguir os passo pra enxugar tantas informações que é dada (Representante das Ciências Biológicas).

As falas acima demonstram que houve melhoria quanto à lacuna informacional correspondente à confiabilidade das fontes, pois o curso indicou plataformas confiáveis, como, por exemplo, Portal de Periódicos da CAPES, Repositórios Institucionais, BDTD, entre outras. Trabalhou, ainda, aspectos relacionados à qualidade na pesquisa como, por exemplo, revisão por pares para artigos científicos.

Em seguida foi questionado qual a importância de cursos voltados para tornar os usuários mais independentes (competentes) quanto ao uso e buscas de informações. Nas falas dos respondentes, pôde-se perceber que o curso aplicado teve relevância no que diz respeito ao conhecimento de serviços ofertados pela SiBi/UFAL, agilidade na pesquisa, normas da ABNT, entre outros.

Os representantes das Ciências Humanas e das Agrárias afirmaram que passaram a conhecer ferramentas ofertadas pela universidade que até então desconheciam. Trata-se da Biblioteca Digital, um serviço ofertado pelo SiBi/UFAL, avaliado no estudo de usuários como um dos itens com maior porcentagem negativa, reforçando a ideia de que tal serviço é pouco conhecido pelos usuários:

Bem, pelo menos pra mim ele mostrou ferramentas que eu desconhecia, por exemplo: ele mostrou como eu poderia fazer uma pesquisa de livros mais assertivos, de pdfs no site da universidade, que é uma coisa que era difícil de fazer e que, acredito assim, desconhecia até o momento que eu fiz o curso. E aí ele mostrou, foi mais..., sintetizou mesmo, deu um caminho pra gente seguir e conseguir fazer utilização de ferramentas mais direcionadas ao ensino (Representante das Ciências Humanas).

Realmente, mostrou mesmo que existe meios e outros meios que eu também não conhecia e que o curso me mostrou (Representante das Ciências Agrárias).

O representante da área da Linguística, Letras e Artes reforçou a questão da otimização do tempo ao procurar livros, acredita-se que pelo sistema da biblioteca. Este foi um tópico mencionado como dificuldade no estudo de usuários e o curso abordou no módulo I.

A ordenação do tempo, pra mim eu acabei ..., antes eu perdia muito tempo procurando algum livro específico e agora não, consigo mais ágil, mais rápido, tá poupando o meu tempo de pesquisa (Representante de Linguística, Letras e Artes).

Os demais participantes discorreram sobre a importância do curso para os universitários, uma vez que tal temática não é tratada no ensino médio, chegando ao ensino superior com essa lacuna. É sugerido que o curso seja aplicado desde o início da vida acadêmica, pois, como visto no estudo, 93% dos usuários afirmaram que a finalidade da necessidade de informação era para realizar trabalhos solicitados nas disciplinas.

E também tem a questão de que muitos não sabem como pesquisar, e principalmente quando você entra numa universidade, que poderia até se tornar uma disciplina porque muitos saíram do ensino médio, não tem como ..., maneiras, né? facilitadoras para esse meio e você pode tanto entrar na questão da universidade em si quanto de outras parceiras e isso ajuda bastante (Representante das Ciências Biológicas).

Concordo contigo, viu? eu acho que até botei como sugestão lá no curso que poderia haver algo nesse sentido nos primeiros períodos. Porque tiro por mim, eu estou devendo apenas o TCC agora. Concluí o último período antes dessa pandemia e coisas que eu não vi, passei o curso todinho na UFAL e não vi. E agora quando acabou, por um acaso, a convite do Márcio, eu tive a oportunidade de aprender. Então poderia ser feito, não sei ..., todo início de curso uma palestra pra ensinar, uma mesa redonda, não sei, ou uma matéria mesmo eletiva, incluir na grade. Algo nesse sentido que poderia seguir (Representante das Ciências Sociais Aplicadas).

Só confirmando o que vocês falaram, inclusive estou na mesma situação que o ((Representante das Ciências Sociais Aplicadas)), falta só o TCC e me ajudou muito inclusive nas pesquisas que estou fazendo pra poder escrevê-lo, né? E aí realmente, eu até acho que poderia ser uma ótima sugestão incluir ou como sendo uma disciplina eletiva ou mesmo na grade do curso, no tronco inicial. Porque principalmente para os estudantes que saem do ensino médio e de repente são expostos a uma realidade totalmente diferente que é a universidade. E aí, até então, no ensino médio os professores geralmente não costumam cobrar muito, por exemplo: regras da ABNT, também pesquisas em sites confiáveis. Geralmente eles já pesquisam lá na Wikipédia, Brasil Escola, e aí tendo oportunidade de logo no tronco inicial ter contato com essas informações ao qual o curso nos possibilitou, ajudaria bastante. E aí a gente sofre, que tendo que aprender na marra por exemplo, quando está fazendo o TCC de fato (Representante das Ciências Exatas e da Terra).

Em seguida foi perguntado aos representantes se eles se consideravam mais competentes nas buscas por informações científicas. Percebeu-se que todos afirmaram que melhoraram quanto à busca de informações, porém há um certo receio em se declarar competente, como é visto nas falas das representantes das Ciências Humanas e das Ciências Exatas e da Terra:

Eu não diria 100% competente, mas que facilitou muito, me ajudou a fazer uma pesquisa mais assertiva sim. Hoje eu consigo me sobressair melhor que a pessoa antes de fazer o curso (Representante das Ciências Humanas).

Com toda certeza, realmente ajudou bastante. Nos deu novas informações a qual a gente desconhecia e assim a gente acaba sendo mais capacitado. Como a ((representante das Ciências Humanas)) disse, não com cem por cento, mas eu acredito que eu tenha melhorado setenta por cento (Representante das Ciências Exatas e da Terra).

Vale destacar que, por se tratar de um curso introdutório, não era objetivo do mesmo tornar os participantes especialistas no assunto, mas, sim, melhorar seus conhecimentos no tocante ao acesso, busca e avaliação de informações.

Os demais participantes afirmaram que o curso melhorou em suas pesquisas, ajudando no desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que alguns respondentes estão realizando, ou seja, já estão aplicando os conhecimentos adquiridos no curso.

É, realmente, no meu caso melhorou bastante. Porque foram novos conhecimentos e tinham coisas que ..., fazendo o TCC, que eu não sabia e que está me ajudando bastante (Representante das Ciências Agrárias).

É um processo né, a gente vai aprendendo à medida que vai pesquisando (Representante das Ciências Humanas).

Hoje eu tenho um melhor norteamento em questão de fazer pesquisas graças ao curso (Representante de Linguística, Letras e Artes).

Tipo, ele mostrou um caminho, porque na pesquisa que eu realizei na questão do desafio, eu fiz a primeira pesquisa, deu milhares de sites e informações, e quando fui colocando mais restrições caiu pra cem. Então tipo, pra você chegar a cem coisas e conseguir um bom trabalho é melhor do que você está olhando um por um ou acabar, às vezes, pegando o pior e se basear naquele artigo (Representante das Ciências Biológicas).

Sim, foi bastante útil pra mim, melhorou bastante (Representante das Ciências Sociais Aplicadas).

A pergunta seguinte foi para saber se o conteúdo estava apropriado à carga horária oferecida ao curso. Nesse ponto não houve muita explanação, pois todos concordaram de maneira direta que a carga horária atendeu ao conteúdo abordado.

Questionados sobre algum tema que não tenha sido contemplado no curso e que eles gostariam de que tivesse sido abordado, todos deram a entender de que o conteúdo trabalhado foi bem completo, pois não lembraram de qualquer assunto que poderia ter sido adicionado.

Eu também achei os conteúdos muito satisfatórios, no momento eu não tenho nenhum pra acrescentar não (Representante de Linguística, Letras e Artes).



Para mim também foi bem satisfatório a questão dos conteúdos, não sou capaz de opinar pra falar se ficou faltando algum (Representante das Ciências Agrárias).

Também, tenho a mesma opinião que os demais. Acredito que contemplou diversas vertentes dentro do conteúdo, dentro do tema proposto. Claro que a discussão ela pode ser ainda maior, isso também demandaria uma carga horária maior, mas enfim foi bem completo em relação aos tópicos que foram abordados (Representante das Ciências Exatas e da Terra).

Para os demais o curso também se mostrou completo. Eles alegaram que o curso passará por aprimoramentos futuros, pois, através da prática é que vão surgindo novas dúvidas. Uma das respondentes destacou sua preferência pela questão da visualidade e, que, para ela, a modalidade a distância dá a sensação de vazio.

Olha, não observo agora um item que tenha faltado no curso. Particularmente, eu gosto de fazer alguma coisa visualizando, por exemplo, teve um momento lá na UFAL que você fez um tour pela biblioteca, com as turmas de primeiro período. Então aquele momento eu achei muito interessante porque você mostrou coisas que a gente nem imagina. Então, você disse pra gente como é que cuidava de um livro. Então eu acho assim, os cuidados do livro e a forma que a gente tira ele de uma estante, por exemplo. Porque a gente gosta de ver as coisas e o contato. Assim, a distância, dá aquele vazio. Mas ele foi bem satisfatório o curso em termos de conteúdo (Representante das Ciências Humanas).

Foi assim, bastante interessante os temas que foram ofertados. Se fosse dar continuação ia ter o aprimoramento, não é? Ia ser incluso outras coisas, assim baseados no que os alunos mais têm dificuldades. E em relação, acho na que a moça falou, na questão mais visual, tipo você fazer a prática daquilo. Então, tinha uma parte que podia ser tipo, aprender sobre aquilo, depois que botar na prática realmente como fazer isso a eles tudo certinho (Representante das Ciências Biológicas).

Não consigo pensar em nada agora no que poderia ser incluso, mas talvez assim, no dia a dia quando você vai pesquisando, que você vai sentindo falta ou querendo aprender um jeito que facilite mais, talvez apareça alguma coisa assim que você tenha, como é que eu possa me expressar melhor...?, como é que eu posso encurtar o caminho? Mas só vai aparecer realmente na prática, como falou, quando você vai olhando que vai surgindo as dúvidas, aí dar pra dizer, mas agora, pensando não consigo dizer nada (Representante das Ciências Sociais Aplicadas).

Com base nas falas apresentadas, acredita-se que a criação de mais vídeos explicativos gravados, especificamente, para práticas relacionadas ao conteúdo, ajudaria na comunicação entre os envolvidos, amenizando o “vazio” mencionado pela respondente acima.

Outra possibilidade no que se refere aos cursos na modalidade a distância são os cursos com tutoria. Nesse caso, um tutor faria o acompanhamento *on-line* para tirar dúvidas e promover discussões via *chats* e fóruns entre os participantes.

A vantagem dos cursos de autoaprendizagem é a abrangência, uma vez que podem ser realizados, ao mesmo tempo, por um grande número de estudantes. Uma possibilidade seria que o curso introdutório fosse sem tutoria e os níveis intermediários e avançados poderiam contar com um tutor. Entretanto, na realidade da BCA, como exposto na análise SWOT como

uma fraqueza (seção 3), há uma carência de profissionais, na unidade, capazes de realizar as atividades cotidianas, a exemplo do processamento técnico, catalogação, etc., e ainda realizar as mediações através de tutorias no AVA.

Por fim, foi questionado a respeito da contribuição do curso para a vida acadêmica dos respondentes. As representantes das Ciências Humanas e das Agrárias lembraram que o conteúdo estudado vai ser importante durante toda a graduação e que recomendariam o curso para toda a comunidade acadêmica interna e externa ao *Campus*.

Contribuição mil por cento. Porque a gente vai usar isso durante toda jornada do curso. Pra quem termina, a gente acaba tendo que precisar da biblioteca, que é um ambiente que a gente tem que fazer uso diariamente. Acho assim, que todos deveriam fazer, não só os alunos, também, mas todo o *Campus*, toda a comunidade. Se fosse uma coisa aberta também a outras pessoas seria muito importante. Eu acredito assim, que pela minha área, muitos professores teriam interesse também de fazer. Não da universidade, mas externa mesmo. Se pudesse, né? Porque a linguagem foi clara e a gente conseguiu entender. Foi bem objetivo, não ficou perdendo tempo. Deu direcionamento. Teve início, meio e fim. Foi bem organizado. Eu gostei bastante e indico pra todo mundo (Representante das Ciências Humanas).

É, realmente o curso foi de imensa contribuição pra carreira acadêmica. Eu acho que é muito importante esse curso prosseguir e que desperte, também os alunos, mais interesse por cursos assim, porque nós sabemos a extrema importância do conhecimento desses assuntos (Representante das Ciências Agrárias).

Para os representantes das Ciências Sociais Aplicadas e das Ciências Biológicas, a aplicação dos conhecimentos adquiridos vai além da jornada acadêmica, estendendo-se pela vida profissional e pessoal:

Concordo com todos aí. Tá me auxiliando bastante no TCC, também na pesquisa. Como eu falei no início, né? Tô economizando tempo, pra tá indo em cima. Então, foi muito positivo pra mim, fico agradecido pelo convite. Pois está sendo muito útil pra mim e como a gente falou, pode ser útil pra muito mais pessoas, se for ofertado no início. Pra mim que tá no final está sendo e até mesmo se já tivesse concluído, porque a nossa jornada nunca acaba no meio acadêmico. Sempre tá pesquisando, sempre vai tá querendo se inteirar das coisas, mas pra quem pegar de início será muito mais proveitoso (Representante das Ciências Sociais Aplicadas).

Juntando tudo que eles falaram, a questão do tempo..., porque assim, você pode ser professor, pesquisador, você sempre vai ter que tá estudando sobre assunto, porque você sempre vai tá usando aquilo na sua vida profissional. Você vai ter que auxiliar outras pessoas. Se forem professores, principalmente, na sala de aula. Porque, acho que tudo começa pela base. A maioria que for professor vai pegar o ensino médio, então se já iniciasse esse trabalho com eles no ensino médio, talvez quando chegasse na universidade não via tanto esse problema. Questão de ..., principalmente agora na pandemia, porque já tem certa ausência de alguém para orientar e se você já tem essa prática, você pratica isso você, de certa forma, tem uma vantagem pra quando voltar, porque vai vir uma enxurrada de provas, trabalhos etc. Sem falar do TCC, aí com isso ele auxilia bastante (Representante das Ciências Biológicas).

Para os representantes de Linguística, Letras e Artes e das Ciências Exatas e da Terra, houve contribuições, não só para eles, pois o conhecimento adquirido no curso já está sendo repassado para colegas, ou seja, estão aplicando e repassando o que aprenderam.

Concordo plenamente com as meninas. A contribuição não se limitou apenas para mim, porque eu já passei já algumas noções do que eu aprendi no curso para um colega que estava fazendo umas pesquisas. Então foi muito relevante (Representante de Linguística, Letras e Artes).

As contribuições foram muito boas, tanto pra minha vida acadêmica, quanto também pra minha vida profissional. Inclusive eu já passei algumas informações adquiridas no curso pra alguns colegas de trabalho e também alunos que os ajudaram bastante. Então foi muito, muito proveitoso (Representante das Ciências Exatas e da Terra).

A análise do grupo focal foi de extrema importância para se ter um retorno sobre a percepção dos participantes em relação ao curso ofertado. A iniciativa de desenvolver um curso voltado à competência informacional dos usuários da biblioteca foi analisada como positiva, além de ter sido verificado que a construção da CoInfo vai se concretizando por meio da prática. Pois, de acordo com Gasque (2012), a competência é entendida como expressão do saber-fazer e, através de seu exercício, são desenvolvidas as “habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar informação, esteja ela em fontes impressas ou eletrônicas” (CAMPELLO *et al.*, 2016, p. 9-10).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação é um caminho necessário para se alcançar possíveis soluções para determinado problema, mas, ao percorrer seu caminho, surgem ideias e novas possibilidades de investigação, tornando-a em um processo em constante movimento. Sendo assim, a presente investigação, além de analisar possíveis soluções quanto às lacunas informacionais apresentadas pelos usuários da BCA, apontou novas ideias para serem desenvolvidas referentes à temática abordada.

Este estudo teve como objetivo geral o mapeamento das dificuldades em informação dos estudantes da UFAL *Campus* Arapiraca frequentadores da biblioteca a fim de desenvolver Competências em Informação, utilizando estratégias pedagógicas por meio da EaD para atender às lacunas apresentadas.

Para alcançar o objetivo geral, foi realizado um estudo de usuários que abordava alguns tópicos relacionados ao perfil dos estudantes e, principalmente, sobre as dificuldades quanto à busca e ao uso de informações científicas. Notou-se que as principais dificuldades relacionadas à informação foram: indisponibilidade ou falta de material no acervo da biblioteca; utilização do sistema do SiBi/UFAL; utilização de buscadores que filtrem as pesquisas pela internet (operadores booleanos e truncamentos); utilização do Portal de Periódicos da CAPES e repositórios institucionais; indisponibilidade e restrições no acesso à informação *on-line*; além do acervo digital ter a maior avaliação negativa entre os tópicos relacionados à Biblioteca em estudo.

As dificuldades elencadas formaram a base do curso intitulado “noções básicas para busca e uso de informações científicas”, cuja principal finalidade era o preenchimento das lacunas informacionais apresentadas pelos usuários da biblioteca em estudo, possibilitando, aos participantes, o desenvolvimento de competências referentes à informação.

A pesquisa também tinha como um dos objetivos específicos conhecer quanto à satisfação dos usuários da BCA no que diz respeito às suas habilidades de busca e de uso da informação no ecossistema informacional disponibilizado. Também, por meio do estudo de usuários, pôde-se perceber que mais de 60% se declararam como satisfeitos ou muito satisfeitos. Porém, ainda no estudo de usuários, foi percebida uma quantidade elevada de usuários com baixo grau de habilidade na utilização de buscadores para pesquisas em bases de dados, como, por exemplo, os operadores booleanos e truncamentos, assim como na avaliação da qualidade das informações pesquisadas na internet e sobre o uso das normas da ABNT.

Outro objetivo específico foi verificar se os usuários conheciam ou faziam o uso dos recursos informacionais da biblioteca. Constatou-se, principalmente por meio do grupo focal, que o serviço da Biblioteca virtual - que oferece mais de 7.000 títulos - era desconhecido por parte dos usuários participantes do estudo. Percebeu-se, também, que havia dificuldades na utilização do sistema do SiBi/UFAL, afetando desde a localização de um livro na estante até a não utilização dos serviços ofertados pelo sistema, como, por exemplo, renovação de empréstimo, empréstimo entre bibliotecas do sistema, etc.

Tal situação abriu espaço para repensar como as bibliotecas universitárias têm se preparado em relação à construção e disponibilização de seu acervo digital, pois o fato da pandemia ocasionou no fechamento das bibliotecas e dos serviços presenciais oferecidos por elas. E sem o fortalecimento de acervos e serviços *on-line*, as bibliotecas universitárias ficam fragilizadas quanto à sua essência de oferecer suporte informacional para a sociedade.

O conhecimento e o uso da Biblioteca Virtual podem amenizar outra dificuldade apontada pelos usuários da BCA: a indisponibilidade ou falta de material físico no acervo da referida biblioteca, uma vez que alguns títulos físicos, onde há grande procura, também estão disponíveis no acervo digital.

As dificuldades acima apresentadas foram abordadas no curso proposto neste estudo e percebeu-se, por meio da avaliação da aprendizagem e pelo grupo focal, que houve significativa melhora em relação aos tópicos citados. A avaliação da aprendizagem trouxe quatro questões (Q2, Q3, Q4 e Q5) que tratavam sobre o SiBi/UFAL e seus serviços, apresentando um índice de acertos para essas questões de 82,2% a 100%. Já nas questões Q6, Q7 e Q8, que abordavam sobre os operadores booleanos e truncamentos, o índice de acertos foi de 80,6% a 91,5%.

No que se refere ao último objetivo específico - destinado às contribuições que o curso aplicado proporcionou aos participantes - verificou-se, por meio do grupo focal, que as principais contribuições estão relacionadas à otimização do tempo e à objetividade na pesquisa. Também foi mencionado que tais contribuições serão utilizadas durante a vida acadêmica e, também, no meio profissional e pessoal.

Verificou-se, ainda, que alguns participantes já estão repassando os conhecimentos adquiridos no curso. Tal ação é uma das habilidades fundamentais para se alcançar à CoInfo. E, de acordo com os dados apresentados, pôde-se notar a evolução na CoInfo dos participantes do curso.

Entende-se como positiva a oferta de cursos na modalidade EaD voltados aos usuários de bibliotecas universitárias. Baseado na percepção dos participantes, por meio do

grupo focal, nota-se que esses tipos de cursos proporcionam melhorias reais e aplicáveis no cotidiano dos discentes, otimizando o tempo gasto em pesquisas e fortalecendo a qualidade do conteúdo ao fazer uso de bancos de dados e *sites* confiáveis.

O contexto estrutural do local da pesquisa, evidenciado na fase do diagnóstico e que demonstra a falta de sala física apropriada para aplicação de cursos presenciais, foi fundamental para escolher a modalidade EaD para o referido curso, além das características básicas de flexibilidade de tempo e de espaço que essa modalidade oferece. Além desses aspectos, a escolha pela modalidade EaD foi imprescindível para a concretização do curso, pois sua aplicação se deu em meio a um momento histórico, devido à pandemia causada pelo novo *Coronavírus*, causador da doença COVID-19.

Vale salientar que a pandemia mencionada expôs fragilidades existentes que muitos discentes possuem quanto ao acesso à internet e/ou computadores e que esse fator pode ter interferido no número de usuários que se inscreveram no curso. Contudo, a modalidade em questão contribuiu para aplicação do curso em tempo hábil e todo o conteúdo foi produzido na intenção de aproveitar ao máximo as características que tal modalidade oferece.

É válido lembrar que, por se tratar de um curso introdutório, não houve a finalidade de esgotar as temáticas das competências e da informação científica em apenas 20 horas. Entende-se que a boa recepção por parte dos usuários com o curso abre espaço para o aprimoramento do mesmo e a sugestão mencionada no estudo de usuários - assim como no grupo focal - de aplicar o curso introdutório nos primeiros períodos, deve ser levada em consideração.

As repetidas sugestões da aplicação do curso no início da graduação indicam que há relevância dos conteúdos apresentados para o desenvolvimento do graduando ao longo de sua jornada acadêmica, promovendo maior habilidade em termos de pesquisas científicas e diminuindo as dificuldades na realização do TCC, como mencionado no grupo focal.

Espera-se que esse estudo possa ter continuidade e que o SiBi da UFAL possa acatar a ideia de desenvolver cursos semelhantes. Sugere-se que o curso introdutório seja ofertado já nos primeiros períodos, podendo ocorrer sem tutoria. Já os cursos intermediários podem aplicados na metade da graduação, com a presença de um tutor servidor do SiBi.

Sugere-se, também, que sejam ofertados cursos periódicos de atualização para os servidores das bibliotecas do SiBi/UFAL, cursos esses que abordem novas ferramentas de buscas e fontes confiáveis. Acredita-se que, através da capacitação de tais servidores, haverá mais objetividade na comunicação ente o servidor e o usuário.

Ainda há a possibilidade de construir um curso avançado direcionado aos cursos de pós-graduação, com conteúdo específico para cada área de conhecimento referente ao curso. Neste caso, também, seria interessante a presença de tutores.

Espera-se que, em breve, seja formada uma rede de cooperação entre bibliotecas universitárias do Nordeste que possibilite o intercâmbio das experiências vivenciadas no contexto da competência em informação por estas instituições, no intuito de fortalecer o debate em torno da referida temática.

Toda ação voltada para o preenchimento de lacunas informacionais presentes na comunidade acadêmica e na sociedade em geral deve ser vista como válida pelas bibliotecas universitárias e merece ser aperfeiçoada. Neste processo não há apenas um ganhador, pois há evolução para o indivíduo que consegue superar as lacunas de que necessitava, assim como há ganho para as bibliotecas universitárias que desenvolveram meios e alternativas para suprir as necessidades de seus usuários.

Enfim, há diversas vertentes que possibilitam a continuação de estudos voltados ao tema, visando sempre o aprendizado dos usuários para que eles possam fazer o melhor uso dos recursos informacionais disponíveis. Se, ao final do todo o processo, houver pelo menos um indivíduo que tenha avançado em suas habilidades informacionais, todo o esforço empregado já terá sido recompensado.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2018. Curitiba: Intersaberes, 2019. *E-book*. Disponível em: [http://abed.org.br/arquivos/CENSO\\_DIGITAL\\_EAD\\_2018\\_PORTUGUES.pdf](http://abed.org.br/arquivos/CENSO_DIGITAL_EAD_2018_PORTUGUES.pdf). Acesso em: 14 set. 2020.
- ALVES, João Roberto Moreira. A história da EAD no Brasil. *In*: LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Marcos (org.). **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo, SP: Pearson, 2009.
- AMARAL, Fernanda Vasconcelos; RIBEIRO, Nivaldo Calixto; BORGES, Eduardo César. Curso de normalização a distância: tecnologias web como suporte a competência informacional de usuários de biblioteca. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: FEBAB/CBBU - SIBI/UFBA, 2018. p. 121-134. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/27708>. Acesso em: 09 nov. 2019.
- AZEVEDO, José Carlos de Almeida. Os primórdios da EAD no ensino superior brasileiro. *In*: LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Marcos (Org.). **Educação a distância**: o estado da arte, 2. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2012. 2 v.
- BAHIA, Ana Beatriz; SILVA, Andreza Regina Lopes da. **Vídeo didático**: um guia para o professor. Florianópolis: IFSC, 2015. Disponível em: <https://curitiba.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2020/08/Elaboracao-de-video-didatico.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo, SP: Edições 70, 2016.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **A Competência em Informação no Brasil**: cenários e espectros. São Paulo, SP: ABECIN Editora, 2018. *E-book*. Disponível em: [http://abecin.org.br/e-books/competencia\\_informacao/E-Book\\_Belluzzo.pdf](http://abecin.org.br/e-books/competencia_informacao/E-Book_Belluzzo.pdf). Acesso em: 11 mar. 2019.
- BRASIL. **Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm). Acesso em: 08 nov. 2019.
- CAMPELLO, Bernadete Santos *et al.* **A biblioteca escolar**: temas para uma prática pedagógica. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2016.
- CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/986/1028>. Acesso em: 23 jun. 2019.



CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/11663/1/artigoRBC.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2019.

CARTA de Marília sobre a competência em informação. Marília: PPGCI/Unesp-Marília, 2014. Disponível em: [https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=796504870391068&id=440708399304052&\\_\\_tn\\_\\_=K-R](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=796504870391068&id=440708399304052&__tn__=K-R). Acesso em: 26 nov. 2020.

CARVALHO, Livia Ferreira de.; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Formação continuada de professores e bibliotecários para o letramento informacional: a contribuição da educação a distância. **Transinformação**, Campinas, v. 30, n. 1, p. 107-119, jan./abr. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862018000100107&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862018000100107&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 14 nov. 2019.

COELHO, Patrícia Margarida Farias. Os nativos digitais e as novas competências tecnológicas. **Texto livre: linguagem e tecnologia**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 88-95, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/2049>. Acesso em: 17 nov. 2019.

COOPER, Donald; SCHINDLER, Pamela. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

CRESWELL, John. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo, SP: Atlas, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 21, n. 47, p. 100-123, set./dez. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p100/32344>. Acesso em: 18 out. 2019.

DELORS, Jacques. A educação ou a utopia necessária. In: UNESCO. **Educação: um tesouro a descobrir, relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI (destaques)**. Brasília, DF: UNESCO, 2010. Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_por](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_por). Acesso em: 02 mar. 2019.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: Edufscar, 2003.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071>. Acesso em: 18 jun. 2019.

FÁVERO, Maria de Lourdes de Albuquerque. A Universidade no Brasil: das origens à reforma universitária de 1968. **Educar**, Curitiba, n. 28, p. 17-36, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a03n28.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2019.

FACOMB. **SIBI 2015+ preparando o futuro: estudo do comportamento informacional da comunidade acadêmica da UFG**. [Goiânia]: UFG, 2015. 144 slides.

FAZZIONI, Dilva Páscoa De Marco; VIANNA, William Barbosa; VITORINO, Elizete Vieira. O atual estágio conceitual da Competência em Informação em publicações de língua portuguesa. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 47, n. 3, p. 193-206, set./dez. 2018. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4228/3984>. Acesso em: 15 jan. 2019.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo, SP: Pioneira, 1980.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. ed. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2007.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 46. ed. Rio de Janeiro, RJ: Paz e terra, 2007.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 3, p. 83-92, set./dez. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1268/1446>. Acesso em: 02 abr. 2019.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento Informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília, DF: Editora da Faculdade de Ciência da Informação / UNB, 2012. *E-book*. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13025/1/LIVRO\\_Letramento\\_Informacional.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13025/1/LIVRO_Letramento_Informacional.pdf). Acesso em: 08 nov. 2019.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Manual do Letramento Informacional: saber buscar e usar a informação**. Brasília, DF: Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35957>. Acesso em: 09 set. 2020.

GATTI, Bernadete Angelina. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília, DF: Líber Livro Editora, 2005.

GOMES, Marcos Aurélio; DUMONT, Lígia Maria Moreira. Possíveis relações entre o uso de fontes de informação e a Competência em Informação. **Transinformação**, Campinas, v. 27, n. 2, p. 133-143, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v27n2/0103-3786-tinf-27-02-00133.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2019.

GOMES, Marcos Aurélio. **Da educação de usuários à construção de Competência em Informação no contexto das bibliotecas das universidades federais: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e a Universidade Federal de Minas Gerais**. 2016. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AE7G9N/1/tese\\_ppgci\\_eci\\_ufmg.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AE7G9N/1/tese_ppgci_eci_ufmg.pdf). Acesso em: 17 dez. 2018.

IBGE. **Arapiraca: panorama**. [S. l.: s. n.], 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/arapiraca/panorama>. Acesso em: 28 out. 2019.

INEP. **Dados do censo da educação superior**: as universidades brasileiras representam 8% da rede, mas concentram 53% das matrículas. Brasília, DF: INEP, 2018. Disponível em: [http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset\\_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/dados-do-censo-da-educacao-superior-as-universidades-brasileiras-representam-8-da-rede-mas-concentram-53-das-matriculas/21206](http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/dados-do-censo-da-educacao-superior-as-universidades-brasileiras-representam-8-da-rede-mas-concentram-53-das-matriculas/21206). Acesso em: 29 jun. 2019.

KIPNIS, Bernardo. Educação superior a distância no Brasil: tendências e perspectivas. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo, SP: Pearson, 2009. p. [209]-214.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 32. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

LIMA, Maria Aparecida de Araújo. EAD: percepção dos professores do centro de educação da Universidade Federal de Alagoas. In: MERCADO, Luís Paulo Leopoldo (Org.). **Práticas de formação de professores na educação a distância**. Maceió: Edufal, 2008. p. 135-148.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2015.

MELO, Wellinson Vaz Braz de. **Como utilizar o google meet**: curso de formação para o gsuite trilha básica 2020. [S. l.]: SPREAD/UFPE, 2020. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/38970/2983835/Tutorial+Como+Usar+o+Google+Meet.pdf/6c143d94-e469-4efe-b6a2-b65115c6285c>. Acesso em: 26 set. 2020.

MERCADO, Luis Paulo Leopoldo (Org.). **Percursos na formação de professores com tecnologias da informação e comunicação na educação**. Maceió: Edufal, 2007.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. 3. ed. Cotia: Ateliê editorial, 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. Quantitativo-Qualitativo: oposição ou complementaridade?. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 9, n. 3, p. 239-248, 1993. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X1993000300002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X1993000300002&script=sci_arttext&tlng=pt). Acesso em: 24 jun. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2011.

MIRANDA, Antonio. **Biblioteca universitária no Brasil**: reflexões sobre a problemática. [S. l.: s. n.], [2006]. Disponível em: [http://antoniomiranda.com.br/ciencia\\_informacao/BIBLIOTECA\\_UNIVERSITARIA\\_.pdf](http://antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf). Acesso em: 18 out. 2019.

MODESTO, Fernando. Biblioteca universitária e a inovação: reflexões, definições e descrições. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 20., 2018, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: FEBAB/CBBU - SIBI/UFBA, 2018. p. 47-59. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/27708>. Acesso em: 09 nov. 2019.

MOTA, João Batista; LEONARDO, Estela da Silva. **Planejamento e produção de materiais didáticos para EAD**. Viçosa, MG: Ed. UFV, [201-].

MOTA, Ronaldo. A universidade aberta do Brasil. *In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo, SP: Pearson, 2009. p. [297]-303.

NASCIMENTO, Débora Dupas Gonçalves do; MORAES, Silvia Helena Mendonça de; SANDIM, Hercules da Costa. A potencialidade de cursos autoinstrucionais para o enfrentamento de doenças emergentes e reemergentes no contexto do sistema único de saúde. *In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA*, 23., 2017, Foz do Iguaçu. **Anais [...]**. Foz do Iguaçu: ABED, 2017. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2017/trabalhos/pdf/175.pdf>. Acesso em: 15 set. 2020.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572>. Acesso em: 19 nov. 2019.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. 23. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2007.

PAIXÃO, Pablo Boaventura Sales. **As competências informacionais na educação a distância na universidade: estudo de caso na Universidade Tiradentes**. 2016. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Complutense de Madri, Madri, 2016. Disponível em: <https://eprints.ucm.es/44225/>. Acesso em: 18 dez. 2018.

PAIXÃO, Pablo Boaventura Sales; LINHARES, Ronaldo Nunes; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Modelo Teórico-aplicativo de alfabetização informacional em cursos a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 48, n. 1, p. 181-200, jan./abr. 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4460/4106>. Acesso em: 11 ago. 2020.

PERCILIO, Ana Cristina Muniz; OLIVEIRA, Priscila Vieira de. A utilização da linguagem na elaboração do material didático para EAD. *In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIAS: ENCONTRO DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA*, São Carlos, 2018. **Anais [...]**. São Carlos: UFSCAR, 2018. Disponível em: <https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2018/article/view/98>. Acesso em: 24 set. 2020.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e a presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 3, p. 165-181, jul./set. 2016. Disponível em: <http://twixar.me/VwpK>. Acesso em: 20 mar. 2019.

SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTANA, Clésia Maria Hora; PINTO, Anamelea de Campos; COSTA, Cleide Jane de Sá Araújo. O potencial das tecnologias de informação e comunicação na educação. *In*: COSTA, Cleide Jane de Sá Araújo; PINTO, Anamelea de Campos (Org.). **Tecnologias digitais da informação e comunicação na educação**. Maceió: Edufal, 2017.

SANTOS, Jeane Gomes dos. **A biblioteca na educação profissional**: análise das práticas educativas de serviço de referência desenvolvidas nas bibliotecas do Instituto Federal de Sergipe. 2019. Dissertação (Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica) - Instituto Federal de Sergipe, Aracaju, 2019.

SENA, Priscila Machado Borges; CHAGAS, Magda Teixeira. A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 4, p. 163-180, out./dez. 2015. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2518/1698>. Acesso em: 15 nov. 2019.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Cortez, 2007.

SILVA, Andréia Aparecida da; SILVA, Natalia Salmont da; BARBOSA, Valéria de Almeida; HENRIQUE, Marcelo Rabelo; BAPTISTA, José Abel. A Utilização da Matriz Swot como ferramenta estratégica: um estudo de caso em uma escola de idioma de São Paulo. *In*: SIMPÓSIO DE EXCELENCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 8., Resende, 2011. **Anais [...]**. Resende: UFSC, 2011. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/26714255.pdf> Acesso em: 25 ago. 2020.

SILVA, Fabiana de Oliveira; SILVA, Ana Lúcia da; CUNHA, Paulo de Assis da. As mudanças na cultura das bibliotecas universitárias em um contexto de trabalho colaborativo mediado pelas tecnologias de informação e comunicação. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: Febab, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1385/1386>. Acesso em: 16 nov. 2019.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação, o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo, SP: Atlas, 2007.

UNESCO. **Educação**: um tesouro a descobrir, relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI (destaques). Brasília, DF: UNESCO, 2010. Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_por](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_por). Acesso em: 02 mar. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Institucional**: apresentação. Maceió: UFAL, [2019]. Disponível em: <https://ufal.br/ufal/institucional/apresentacao>. Acesso em: 25 out. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Institucional:** quem somos. Arapiraca: UFAL, [2017]. Disponível em: [http://www.ufal.edu.br/arapiraca/institucional/quem\\_somos](http://www.ufal.edu.br/arapiraca/institucional/quem_somos). Acesso em: 25 out. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Comissão de estudos sobre a interiorização da Universidade Federal de Alagoas. **Material de referência extraído do projeto de interiorização da Universidade federal de Alagoas:** uma expansão necessária. [S. l. : s. n.], 2005. Disponível em: [http://www.copeve.ufal.br/concursos/docente\\_ufal/projeto\\_interiorizacao\\_arapiraca.pdf](http://www.copeve.ufal.br/concursos/docente_ufal/projeto_interiorizacao_arapiraca.pdf). Acesso em: 21 out. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Educação a distância:** AVA. Arapiraca: UFAL, [2019]. Disponível em: <http://www.ufal.edu.br/cied/espaco-do-aluno/ava>. Acesso em: 09 nov. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Perfil socioeconômico e cultural dos(as) estudantes da UFAL:** coleção UFAL e políticas públicas de gestão na educação superior. Maceió: Edufal, 2020. *E-book*. Disponível em: <http://www.repositorio.ufal.br/handle/riufal/6953>. Acesso em: 02 mar. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de gestão na forma de relato integrado:** exercício 2019. Maceió: [s. n.], 2020. Disponível em: <https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/relatorio-de-gestao-exercicio-2019.pdf/view>. Acesso em: 25 set. 2020.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; JORGE, Carlos Francisco Bitencourt; CERETTA-SORIA, Maria Gladys. Contribuição da Competência em Informação para os processos de gestão da informação e do conhecimento. **Em Questão:** Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 208-230, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/48642/32122>. Acesso em: 26 jun. 2019.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. **Biblioteca do século XXI:** desafios e perspectivas. Brasília, DF: Ipea, 2016. p. 19-42. *E-book*. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29215&Itemid=419](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=29215&Itemid=419). Acesso em: 14 abr. 2019.

VERGUEIRO, Waldomiro. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília, DF: Editora da UNB, 2007.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a09.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2019.



## APÊNDICE A -TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da Pesquisa “**Educação de usuários como aliada na construção de Competência em Informação em bibliotecas universitárias: um estudo na Biblioteca da Universidade Federal de Alagoas, Campus Arapiraca**”, sob a responsabilidade do pesquisador mestrando Márcio Thiago dos Santos Albuquerque, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe. Após a assinatura deste termo, sua participação é voluntária e se dará por meio de uma fase individual de atividades, que compreende o preenchimento de um questionário que não vai identificar individualmente seus dados. O questionário estará disponível na plataforma Google Docs, gratuita, a qual permite a análise posterior dos dados coletados, tanto por Excel quanto pelo uso de programas estatísticos. Também poderá ser aplicado questionário impresso. Se você aceitar participar, estará contribuindo para o desenvolvimento de curso de capacitação que visa desenvolver as competências em informação nos estudantes de graduação e gerar possíveis benefícios aos mesmos, como: proporcionar que a biblioteca reformule práticas existentes, visando o preenchimento de lacunas e necessidades informacionais, estabelecendo assim, maior interação entre o estudante e a biblioteca, tanto no ambiente tradicional, quanto no virtual. Se depois de consentir em sua participação o(a) Sr (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa. O (a) Sr (a) não terá qualquer despesa e também não receberá remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados e sua identidade será preservada, mediante a anuência deste termo que está assinando voluntariamente, e ficará com uma via desse TCLE. Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com o pesquisador pelo e-mail: marcio.albuquerque@sibi.ufal.br. Outras dúvidas poderão ser sanadas pelo Comitê de Ética em Pesquisa Para Seres Humanos, localizado no Ambulatório do Hospital Universitário, Rua Claudio Batista, s/n, Bairro Sanatório, Aracaju/SE, ou pelo telefone: (79) 3194-1805.

Atenção: Todo experimento com seres humanos apresenta RISCO de constrangimento pela exposição à observação social, que escapa ao senso comum. O risco de cunho emocional, poderá ser proporcional à frustração na consecução da atividade proposta, porém esse risco será minimizado pelo BENEFÍCIO DIRETO a partir da contribuição que o(a) Sr(a) está dando para promoção no desenvolvimento de competências em informação.

Consentimento:

Eu, (escreva seu nome completo), \_\_\_\_\_, fui informado(a) sobre o que o pesquisador quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Pude esclarecer todas as minhas dúvidas com o pesquisador e, por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ser remunerado por isso e que posso sair quando quiser sem qualquer prejuízo.

Nome: \_\_\_\_\_ C

PF: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO ESTUDO DE USUÁRIOS/ NECESSIDADES INFORMACIONAIS<sup>18</sup>

Você já utilizou a biblioteca do Campus Arapiraca?

- ☐ Sim  
☐ Não<sup>19</sup>

1 - Classifique com que frequência você busca informações na Biblioteca da UFAL:

- ☐ Nunca  
☐ Uma vez por mês  
☐ Uma vez por semana  
☐ Mais de uma vez por semana  
☐ Todos os dias

2 – Qual o seu gênero?

- ☐ Masculino  
☐ Feminino

3 - Indique sua faixa etária:

- ☐ Até 23 anos  
☐ De 24 a 29 anos  
☐ De 30 a 35 anos  
☐ Mais de 35 anos

4 - Indique seu curso:

- |  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Administração           | <input type="checkbox"/> Ciências Biológicas | <input type="checkbox"/> Matemática |
| <input type="checkbox"/> Adm. Pública            | <input type="checkbox"/> Educação Física     | <input type="checkbox"/> Medicina   |
| <input type="checkbox"/> Agronomia               | <input type="checkbox"/> Enfermagem          | <input type="checkbox"/> Pedagogia  |
| <input type="checkbox"/> Arquitetura e Urbanismo | <input type="checkbox"/> Física              | <input type="checkbox"/> Química    |
| <input type="checkbox"/> Ciência da Computação   | <input type="checkbox"/> Letras-Português    | <input type="checkbox"/> Zootecnia  |

Outro: \_\_\_\_\_

Caso deseje, deixe seu e-mail para que possamos te convidar para participar do curso voltado para auxiliá-lo nas pesquisas na biblioteca e na internet.

5 - Qual a finalidade do uso da Biblioteca?

- ☐ Empréstimo de material  
☐ Estudar com material da biblioteca  
☐ Estudar com material próprio  
☐ Utilizar o espaço para reunião, acessar a internet, etc.  
☐ Utilizar os computadores ou wi-fi para acessar redes sociais  
☐ Outros \_\_\_\_\_

<sup>18</sup> Adaptado de PAIXÃO (2016) e FACOMB/UFMG (2015).

<sup>19</sup> No caso da resposta ser negativa, o participante recebe uma mensagem de agradecimento e encerra a pesquisa, uma vez que a mesma é destinada aos usuários que utilizam a Biblioteca em questão.



6 - Geralmente você necessita de informação para:

- ☐ Realizar trabalhos solicitados nas disciplinas
- ☐ Se preparar para os exames acadêmicos
- ☐ Fins de concurso público
- ☐ Participar de eventos
- ☐ Fins pessoais (lazer, por exemplo)
- ☐ Outros \_\_\_\_\_

7 - Qual o mecanismo para seleção da fonte de informação que você utiliza para buscar o material que necessita?

- ☐ Mecanismo de busca da internet
- ☐ Indicação do professor
- ☐ Conversa com colegas
- ☐ Bibliografias constantes nos planos das disciplinas
- ☐ Outros \_\_\_\_\_

8 - Quais as principais dificuldades que você encontra quanto ao acesso à informação On-line?

- ☐ Restrições no acesso (pedido de senha)
- ☐ Idioma estrangeiro
- ☐ Indisponibilidade (quebra de link, mudança de endereço...)
- ☐ Custos da informação
- ☐ Outros \_\_\_\_\_

9 - Quais tipos de fontes de informação que você utiliza com maior frequência?

- ☐ Livros impressos
- ☐ Livros em formato digital (lidos no computador, tablets, celulares...)
- ☐ Revistas impressas
- ☐ Revistas científicas eletrônicas
- ☐ Portal de Periódicos CAPES
- ☐ Normas da ABNT (Digital)
- ☐ Redes sociais
- ☐ CDs e DVDs
- ☐ Obras de referências (manuais, enciclopédias, dicionários, etc.)
- ☐ Repositório Digital (TCC, Dissertação e Tese)
- ☐ Colegas acadêmicos
- ☐ Bibliotecários
- ☐ Outros \_\_\_\_\_

10 - Atribua uma nota de 1 a 5 em relação à sua habilidade sobre os diferentes aspectos dos conhecimentos a seguir, sendo que sejam considerados 1= muito ruim e 5= muito bom.

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Saber como e onde pesquisar uma informação científica na internet  |   |   |   |   |   |
| Utilização do navegador (Internet Explorer, Mozilla, Chrome, etc)  |   |   |   |   |   |
| Utilização de buscadores utilizados em pesquisas de base de dados (operadores booleanos ou truncamentos) |   |   |   |   |   |
| Avaliação da qualidade das informações pesquisadas na internet   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Normas para trabalhos acadêmicos (ABNT)  |  |  |  |  |  |
| Ética em relação à informação  |  |  |  |  |  |
| Direitos autorais  |  |  |  |  |  |
| Comunicação da informação científica (apresentação de trabalhos acadêmicos em eventos; publicação em revistas científicas) |  |  |  |  |  |
| Utilização efetiva da informação pesquisada na sua vida acadêmica  |  |  |  |  |  |
| Utilização efetiva da informação pesquisada na sua vida pessoal  |  |  |  |  |  |

11 - Com base na questão anterior, classifique o grau de satisfação de suas habilidades para encontrar as informações de que necessita:

- ( ) Muito insatisfeito  
 ( ) Insatisfeito  
 ( ) Nem insatisfeito, nem satisfeito  
 ( ) Satisfeito  
 ( ) Muito satisfeito

12 - Indique como positivo, negativo ou regular os tópicos abaixo sobre a Biblioteca:

|                               | POSITIVO | NEGATIVO | REGULAR |
|-------------------------------|----------|----------|---------|
| Espaço Físico                 |          |          |         |
| Acervo impresso               |          |          |         |
| Acervo digital                |          |          |         |
| Atendimento                   |          |          |         |
| Horário de funcionamento      |          |          |         |
| Comunicação via Redes Sociais |          |          |         |

13 - Indique a(s) sua(s) dificuldade(s) quando você precisa buscar informações (seja na biblioteca, internet, livros, jornais, etc.).

### **APÊNDICE C - ENTREVISTA DO PRÉ-TESTE DO CURSO**

1 – Qual a sua impressão sobre os itens abaixo abordados no curso?

- a) estrutura
- b) linguagem
- c) conteúdo

2 – Deixe aqui outras impressões ou sugestões que possam ajudar a aprimorar o curso.

## APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO PRODUTO<sup>20</sup>

As suas impressões, críticas e sugestões sobre o curso são muito importantes para o aprimoramento do mesmo. Por isso, pedimos que responda o questionário. Deixamos aqui registrado o nosso MUITO OBRIGADO pela sua contribuição!

Nome: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Nome do curso da graduação:

- |  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Administração           | <input type="checkbox"/> Ciências Biológicas | <input type="checkbox"/> Matemática |
| <input type="checkbox"/> Adm. Pública            | <input type="checkbox"/> Educação Física     | <input type="checkbox"/> Medicina   |
| <input type="checkbox"/> Agronomia               | <input type="checkbox"/> Enfermagem          | <input type="checkbox"/> Pedagogia  |
| <input type="checkbox"/> Arquitetura e Urbanismo | <input type="checkbox"/> Física              | <input type="checkbox"/> Química    |
| <input type="checkbox"/> Ciência da Computação   | <input type="checkbox"/> Letras-Português    | <input type="checkbox"/> Zootecnia  |

Outro: \_\_\_\_\_

1 - O conteúdo do curso é relevante para apoiar as pesquisas na biblioteca e na internet.

- ☐ Concordo totalmente  
☐ Concordo na maior parte  
☐ Concordo moderadamente  
☐ Discordo na maior parte  
☐ Discordo totalmente

2 - A linguagem empregada no curso é clara.

- ☐ Concordo totalmente  
☐ Concordo na maior parte  
☐ Concordo moderadamente  
☐ Discordo na maior parte  
☐ Discordo totalmente

3 - A apresentação de textos, vídeos e imagens torna agradável a navegação no curso.

- ☐ Concordo totalmente  
☐ Concordo na maior parte  
☐ Concordo moderadamente  
☐ Discordo na maior parte  
☐ Discordo totalmente

4 - Sobre as suas expectativas quanto ao curso:

- ☐ Superou positivamente às minhas expectativas  
☐ Atendeu às minhas expectativas  
☐ Não atendeu às minhas expectativas

5- Registre aqui as suas sugestões e outras impressões do curso.

---

<sup>20</sup> Adaptado de SANTOS (2019).

## APÊNDICE E - BANCO DE QUESTÕES DA AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

1 – O objetivo principal das **bibliotecas universitárias** é:

- ☐ ( ) dar suporte bibliográfico e documental aos cursos, pesquisas e demais serviços que a universidade mantém.
- ☐ ( ) instigar e estimular, nas crianças, o hábito e o prazer de ler.
- ☐ ( ) ter o controle bibliográfico de uma nação.
- ☐ ( ) salvaguardar os livros físicos.

2 – Qual das opções abaixo **NÃO** é permitida ao consultar o **Catálogo do SiBi**?

- ☐ ( ) saber se determinada obra se encontra em alguma das bibliotecas que compõem o sistema.
- ☐ ( ) verificar a quantidade de exemplares disponíveis.
- ☐ ( ) fazer reserva de material.
- ☐ ( ) saber o nome do usuário que está com determinado material.

3 – Qual das ações abaixo **NÃO** é permitida na aba **Meu Pergamum** do **SiBi**?

- ☐ ( ) consultar débitos e gerar GRU para pagamento.
- ☐ ( ) trocar senha do sistema.
- ☐ ( ) devolver material que esteja em sua posse.
- ☐ ( ) renovar materiais que já estejam em sua posse.

4 – A principal função da **DSI – Disseminação Seletiva da Informação** é:

- ☐ ( ) quantificar o acervo que a biblioteca compõe.
- ☐ ( ) informar sobre novas aquisições da biblioteca de acordo com o perfil de interesse do usuário.
- ☐ ( ) relatar as estatísticas de empréstimo de uma biblioteca.
- ☐ ( ) arrecadar doações de livros para a biblioteca.

5 – A **Biblioteca Virtual – BV** possui um acervo digital de mais de 7.000 títulos que podem ser acessados por:

- ☐ ( ) apenas por computadores.
- ☐ ( ) apenas por tablets.
- ☐ ( ) por computadores, tablets e smartphones.
- ☐ ( ) apenas por smartphones.

6 – A principal característica dos operadores booleanos **AND**, **OR** e **NOT** é:

- ☐ ( ) não estabelecer relação entre os termos buscados em uma pesquisa.
- ☐ ( ) apenas ampliar as opções de resultados em uma busca na internet.
- ☐ ( ) indicar onde o livro está localizado na estante.
- ☐ ( ) restringir ou ampliar uma busca, obtendo, assim, resultados mais precisos na recuperação da informação.

7 – Indique a opção **correta** quanto aos **operadores booleanos**:

- ☐ ( ) And indica exclusão, ou seja, a busca irá recuperar documentos com a ocorrência do primeiro termo, excluindo aqueles em que há a ocorrência do segundo.
- ☐ ( ) Not indica união, ou seja, a busca irá recuperar documentos com a ocorrência de ao menos um dos termos.
- ☐ ( ) OR indica união, ou seja, a busca irá recuperar documentos com a ocorrência de ao menos um dos termos.
- ☐ ( ) Nenhuma das alternativas acima.

8 – Quando se deseja buscar uma expressão onde a proximidade e a ordem dos termos importem, ou seja, buscar pela expressão exata, qual **estratégia de busca** abaixo deve-se usar junto à expressão pesquisada?

- ☐ ( ) ? (interrogação)
- ☐ ( ) “ ” (aspas)
- ☐ ( ) \* (asterisco)
- ☐ ( ) \$ (cifrão)

9 – De forma geral, a **Competência Informacional** pode ser entendida como:

- ☐ ( ) A forma de tratar com a informação impressa.
- ☐ ( ) A forma de tratar com a informação eletrônica.
- ☐ ( ) O conjunto de habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar, esteja a informação em fontes impressas ou eletrônicas.
- ☐ ( ) Nenhuma das alternativas acima.

10 – Qual das alternativas abaixo **NÃO** é visto como um benefício da Competência em Informação?

- ☐ ( ) Auxílio na análise da informação.

- ( ) Redução do plágio.
- ( ) Auxílio na identificação de informações confiáveis
- ( ) Prejudica a comunicação oral e escrita.

11 – Para trabalhos científicos, qual das fontes oferece mais **confiabilidade** para pesquisas?

- ( ) Portais e sites de notícias.
- ( ) Artigos publicados em periódicos científicos.
- ( ) Informações retiradas de redes sociais.
- ( ) Blogs e vídeos no YouTube.

12 – São exemplos de **documentos primários**:

- ( ) Anais de encontros científicos.
- ( ) Almanques.
- ( ) Guias bibliográficos.
- ( ) Catálogos de bibliotecas.

13 – Quando um artigo é **avaliado por pares**, isso significa que:

- ( ) Assegura confiabilidade e qualidade.
- ( ) Não é bem visto pela comunidade científica.
- ( ) Não foi revisado e avaliado por especialistas da área.
- ( ) Deixa dúvidas quanto a confiança de sua publicação.

14 – Para pesquisas científicas, creditamos como fontes confiáveis as fontes abaixo, **EXCETO**:

- ( ) Portal de Periódicos CAPES.
- ( ) Biblioteca Digital Brasileira de Teses de Dissertações - BDTD.
- ( ) Redes sociais.
- ( ) Repositórios Institucionais.

15 – Marque a alternativa **FALSA** sobre o Portal de Periódicos da CAPES:

- ( ) Professores, pesquisadores, alunos e funcionários vinculados às instituições participantes possuem acesso livre e gratuito ao conteúdo do Portal.
- ( ) A CAPES oferece treinamentos on-line e gratuitos do uso do Portal de Periódicos para todos os usuários de graduação e pós-graduação das instituições participantes.

( ) Cobra aos seus usuários, professores, alunos e pesquisadores, de acordo com a quantidade de artigos pesquisados.

( ) É considerado um modelo de consórcio de bibliotecas único no mundo, pois é inteiramente financiado pelo governo brasileiro.

16 – Os Repositórios Institucionais visam na contribuição da construção da memória de suas instituições. Sobre os Repositórios Institucionais da UFAL (RI e RI BCA), quais tipos de materiais **NÃO** compõem os seus acervos?

( ) Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) defendidos nos cursos de graduação da UFAL.

( ) Artigos científicos.

( ) Processos administrativos.

( ) Dissertações e Teses defendidas nos Programas de Pós-Graduação da UFAL e externas à UFAL cuja autoria seja de servidores desta instituição.

17 – Marque a opção que **NÃO** diz respeito ao Plágio:

( ) Copiar trechos de vários autores sem citá-los.

( ) Copiar de forma idêntica um trecho de um artigo, porém dando os devidos créditos do autor desse artigo, citando-o como fonte de pesquisa.

( ) Fazer uso da ideia do autor, a escrevendo de maneira diferente e sem citar a fonte.

( ) Copiar de forma idêntica ao original e não citar o autor.

18 – Podemos dizer que um trabalho científico foi realizado de forma **ÉTICA** quando:

( ) Forjamos os resultados da pesquisa.

( ) Referenciamos os autores que estão fundamentando a pesquisa, não forjamos resultados e esclarecemos aos participantes, por meio do termo de consentimento, do que se trata a pesquisa.

( ) Copiamos gráficos e tabelas de pesquisas semelhantes, sem mencionar a fonte.

( ) Ocultamos os riscos que a pesquisa pode causar aos seus participantes.

19 – Sobre o Portal Domínio Público, marque a opção **FALSA**:

( ) Trata-se de uma grande biblioteca virtual com o intuito de promover o amplo acesso às obras científicas, literárias e artísticas em diferentes formatos que já estejam em domínio público ou que foram autorizadas para divulgação.

( ) Um dos destaques do Portal é a obra completa de Machado de Assis.



( ) De acordo com a Lei 9.610/98 os direitos patrimoniais do autor acabam após 10 anos a partir de sua morte.

( ) De acordo com a Lei 9.610/98 os direitos patrimoniais do autor perduram por 70 anos contados a partir de morte do autor.

20 – Qual das opções abaixo é a responsável oficial pela **elaboração de Normas no Brasil**?

( ) CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

( ) IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.

( ) CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.

( ) ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

21 – A norma que fixa a ordem dos elementos das referências e estabelece convenções para transcrição e apresentação da informação originada do documento e/ou outras fontes de informação é a norma destinada às **Referências** e o seu número é:

( ) ABNT NBR 6028:2003

( ) ABNT NBR 6023:2018

( ) ABNT NBR 6022:2018

( ) ABNT NBR 10520:2002

22 – Os elementos que compõem os trabalhos científicos são divididos como pré-textuais, textuais e pós-textuais, sendo que alguns são de uso obrigatório e outros opcionais. Para um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), qual dos elementos pré-textuais **NÃO** é um elemento de uso **obrigatório**?

( ) Lista de ilustrações

( ) Resumo

( ) Folha de aprovação

( ) Folha de rosto

23 – Marque a opção **VERDADEIRA** sobre os elementos que compõem um trabalho acadêmico do tipo TCC, Dissertação ou Tese:

( ) A Capa é um elemento pré-textual de uso opcional.

( ) O Sumário é um elemento pós-textual de uso opcional.

( ) A Introdução é um elemento textual de uso obrigatório.

( ) A Dedicatória é um elemento textual de uso obrigatório.

24 - Para um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), qual dos elementos **pós-textuais** é um elemento de uso **obrigatório**?

- ☐ Apêndice
- ☐ Anexo
- ☐ Referências
- ☐ Índice

25 – A Norma ABNT NBR 14724:2011 especifica os princípios gerais para elaboração de trabalhos acadêmicos, essa norma esclarece quando deve-se usar Anexo ou Apêndice. Marque a opção **CORRETA** sobre Anexo e Apêndice.

- ☐ Anexo é um texto ou documento elaborado pelo autor e o Apêndice é um texto ou documento não elaborado pelo autor.
- ☐ Anexo é um texto ou documento não elaborado pelo autor e o Apêndice é um texto ou documento elaborado pelo autor.
- ☐ Tanto o Anexo quanto o Apêndice são elaborados pelo autor.
- ☐ Tanto o Anexo quanto o Apêndice não são elaborados pelo autor.

## **APÊNDICE F - ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA O GRUPO FOCAL**

- 1 - O que mudou na sua concepção sobre buscas de informação na internet?
- 2 - Qual a importância de cursos como este, voltados para tornar os usuários mais independentes quanto ao uso e buscas de informações?
- 3 - Você se considera mais “Competente” no que se refere à buscar informações científicas?
- 4 - Você acha que o conteúdo do curso foi apropriado para a carga horária?
- 5 - Gostaria de deixar sua opinião sobre algum tema que tenha ficado de fora do curso e que você gostaria que tivesse sido abordado?
- 6 - Qual a contribuição do curso para a sua vida acadêmica?